3020000 Commission paritaire de l'industrie hôtelière

Convention collective de travail du 14 avril 2008 (88.102), modifiée par les conventions collective de travail du 30 avril 2009 (92.213) et du 24 septembre 2010 (102.068)

Application de la classification de fonctions dans le secteur horeca

CHAPITRE Ier. *Champ d'application*

Article 1er. La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et travailleurs qui ressortissent à la Commission paritaire de l'industrie hôtelière.

Pour l'application de la présente convention collective de travail, il y a lieu d'entendre par "travailleurs" : les travailleurs masculins et féminins rémunérés sur base d'un salaire fixe.

CHAPITRE II. *Notions de base*

Art. 2. Pour l'application de la présente convention collective de travail, il y a lieu d'entendre par :

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

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

3. fonction de référence : une fonction issue d'une analyse de tâches sectorielle ayant pour but de servir de fonction de comparaison lors de la dénomination et la description de chaque fonction exercée effectivement dans le secteur. La liste des fonctions de référence ci-jointe (annexe 1ère) et leur description (annexe 2) fait partie intégrante de la présente convention collective de travail.

4. pondération de fonction : la pondération de chaque fonction de référence sur base du système de pondération analytique universel USB (Universal System Berenschot). Le résultat et la responsabilité de la pondération de fonction reposent sur le titulaire du système.

5. catégorie de fonctions : toutes les fonctions de référence qui, avec leur pondération individuelle, tombent dans un même intervalle de pondération parmi les neuf intervalles de pondération fixés par la Commission paritaire de l'industrie hôtelière.

6. échelle salariale : échelle de 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 les travailleurs rémunérés au salaire fixe dans le régime des 38 heures/semaine.

7. années de fonction : le nombre d'années d'expérience qu'acquiert un travailleur dans une même catégorie de fonctions chez le même employeur. Les années de fonction ne peuvent en aucun cas être liées à l'âge du travailleur. Une année de fonction commence à la date de l'entrée en service du travailleur chez son employeur. A partir du premier jour du mois qui suit l'anniversaire de la date d'entrée en service, le travailleur acquiert une année de fonction supérieure, appelée également pas de fonction et ce, jusqu'à ce que le travailleur ait parcouru les 8 années de fonction, telles que mentionnées dans l'échelle salariale de la catégorie de fonctions d'application.

8. ancienneté: la période de service ininterrompu dans la même entreprise.

9. commission de classification : la commission dont la compétence, la composition et la procédure à suivre sont reprises à l'annexe 3 de la présente convention collective de travail.

CHAPITRE III. *Fonctions de référence*

Art. 3. La liste exhaustive des fonctions de référence reprise en annexe mentionne les dénominations de fonction que les employeurs doivent utiliser. Il est interdit à l'employeur d'utiliser d'autres dénominations de fonction dans le contrat de travail et sur la fiche de rémunération, à moins que celles-ci aient été approuvées par la Commission paritaire de l'industrie hôtelière et rendues obligatoires par arrêté royal.

Art. 4. Les fonctions de référence énoncées ci-après revêtent le statut d'employé :

Fonction	**Pondération**
Caissier(ère)	61,5
Téléphoniste	79
Employé(e) à la caisse	81
Vendeur(se)	85,5
Employé(e) de réservations	88,5
Main-courantier de nuit/comptable de nuit (Night-auditor)	92
Employé(e) de comptabilité	95
Econome	100
Contrôleur de la restauration (F & B analyst)	104
Réceptionniste de nuit	105
Collaborateur(trice) adm. des salaires	107

Collaborateur(trice) administration du personnel	108
Réceptionniste	112
Secrétaire	114
Responsable du service téléphone	115
Acheteur(se)	121
Responsable camping	130
Responsable des réservations	130,5
Chef des réceptionnistes	139
Assistant manager banquets	144
Chef de sécurité	146
Assistant gérant	147
Diététicien(ne)	148,5
Responsable club de détente	154
Responsable diététique	156
Responsable production	156,5
Secrétaire de direction	164
Responsable de récréation	165
Assistant(e) du responsable du personnel	165
Collaborateur(trice) P.R.	166
Ingénieur de système (System-operator)	168
Responsable point de vente	171
Gouvernante générale	180
Contrôleur(se) qualité	181
Chef de réception (Front office manager)	183
(Chef)comptable	186
Chef des stewards	197,5
Gérant	204
Responsable service technique	210
Représentant(e)	210
Responsable de formation	210

CHAPITRE IV. *Mention de la fonction de référence dans le contrat de travail*

Art. 5. Lors de l'entrée en fonction d'un travailleur, l'employeur n'utilisera dans le contrat de travail pour la fonction que le travailleur exerce que la dénomination de fonction qui apparaît sur la liste des fonctions de référence (annexe 1ère).

La présente disposition ne s'applique pas aux fonctions de cadres qui n'ont pas été décrites par le titulaire du système.

Par "cadre", il y a lieu d'entendre : les employés, à l'exclusion de ceux qui font partie du personnel de direction, qui exercent dans l'entreprise une fonction supérieure

généralement réservée au titulaire d'un diplôme d'un certain niveau ou à celui qui dispose d'une expérience professionnelle équivalente.

Art. 6. Le travailleur qui exerce dans une même entreprise plusieurs fonctions reprises sur la liste des fonctions de référence verra son contrat de travail, sa fiche de rémunérations et la rémunération y afférente établis pour la fonction de référence à laquelle il consacre le plus d'heures de travail durant la semaine de travail ou durant un cycle complet de travail.

Art. 7. Si l'employeur constate que la liste des fonctions de référence ne reprend aucune fonction de référence correspondant 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 à partir de l'entrée en service du travailleur.

La commission de classification donnera un avis. L'employeur classera provisoirement le travailleur dans une fonction de référence la plus proche possible de la fonction exercée.

Un travailleur peut, tout en conservant tous ses droits, requérir l'avis de la commission de classification pour ce qui est de la classification de sa fonction par son employeur.

Un tel avis ne pourra être requis que pour des faits par lesquels le travailleur est d'avis que son employeur le répertorie dans une fonction de référence dont la pondération est inférieure à celle de la fonction qu'il exerce.

CHAPITRE V. *Catégories de fonctions*

Art. 8. Les travailleurs sont classés dans une des neuf catégories de fonctions suivantes sur base de la pondération reprise sur la liste des fonctions de référence et déterminée par le titulaire du système.

Cat.	Intervalle de pondération	Pondération	Dénomination de fonction
I	0 - 39,5	31,0	Collaborateur(trice) d'office
		31,5	Débarrasseur(se)
		35,5	Préposé(e) aux toilettes
		36,0	Préposé(e) distribution du café, des boissons et des petits pains

Cat.	Intervalle de pondération	Pondération	Dénomination de fonction
II	40 - 51,5	40,0	Collaborateur(trice) au self-service
		40,5	Couturier(ère)
		41,5	Commis/commis salle
		41,5	Collaborateur(trice) snack-bar

		41,5	Aide-serveur banquet
		43,5	Commis d'étage
		43,5	Préposé(e) linge
		44,0	Préposé(e) à l'aménagement des salles
		45,0	Préposé(e) au vestiaire
		46,0	Préposé(e) aux charriots de distribution
		46,0	Bagagiste
		46,5	Préposé(e) aux cabines
		47,5	Livreur à domicile de plats préparés
		48,0	Femme de chambre/valet
		48,5	Collaborateur(trice) wasserette
		49,0	Spécialiste crustacés
		49,5	Aide barman/commis barman
		49,5	Nettoyeur(se)
		50,0	Collaborateur location matériel de récréation
		50,5	Chasseur
		51,0	Commis/manœuvre de cuisine
		51,0	Collaborateur(trice) cuisine
		51,0	Préposé(e) assemblage plateau tray-setting
Cat.	Intervalle de pondération	Pondération	Dénomination de fonction
III	52 - 61	52,5	Collaborateur(trice) cuisant les pizzas
		54,5	Collaborateur(trice) vente et contrôle cartes d'entrée
		54,5	Collaborateur(trice) restauration à service rapide - cuisine/grill - équipier
		54,5	Aide-caissier(ère)
		55,5	Collaborateur(trice) restauration à service rapide - accueil/salle - équipier
		56,0	Accueil
		56,5	Serveur(se) au comptoir (servir)
		56,5	Garçon (serveuse) banquet
		57,5	Collaborateur(trice) petit déjeuner
		58,0	Serveur(se) au comptoir (réchauffer et servir)
		58,5	Plongeur(se)
		58,5	Voiturier
		59,0	Plongeur(se) grosse vaisselle
		60,5	Friturier(ère)
		60,5	Portier
		60,5	Garçon (serveuse) pour les pensionnaires
Cat.	Intervalle de pondération	Pondération	Dénomination de fonction
IV	61,5 - 74,5	61,5	Caissier(ère)
		63,0	Premier commis
		65,5	Commis de service rapide (Crew)

		66,5	Garçon (serveuse) café
		70,0	Jardinier
		71,5	Préposé(e) à l'approvisionnement des distributeurs automatiques
		72,5	Rôtisseur(se)
		72,5	Employé(e) au comptoir boissons
		73,5	Cuisinier(ère)-comptoir
		73,5	Serveur(se) au comptoir (préparer et servir)
		73,5	1/2 chef de rang banquet
Cat.	Intervalle de pondération	Pondération	Dénomination de fonction
V	75 - 94	75,0	Demi-chef de partie
		75,5	Garçon (serveuse) brasserie
		75,5	Garçon d'étage
		76,5	1/2 chef de rang salle
		76,5	Serveur(se) au comptoir (préparer, servir et caisse)
		76 - 80,5	Vendeur ambulant
		79,0	Téléphoniste
		79,5	Vendeur(se) mini-bar
		80,0	Peintre
		81,0	Employé(e) à la caisse
		81,0	FO cashier
		83,0	Magasinier(ère)
		84,5	Chauffeur transport de marchandises
		85,0	Chef de brigade service rapide (crew leader)
		85,5	Vendeur(se) collaborateur magasin
		87,0	Chef d'équipe plongeurs
		87,0	Entre-mettier
		88,5	Employé(e) de réservations
		88,5	Chef de rang
		88,5	Chauffeur transport de personnes
		88,5	Chef de rang banquet
		90,5	Garçon(serveuse) restaurant
		91,0	Chef d'équipe service rapide (Shift leader)
		92,0	Disc-jockey
		92,0	Main courantier de nuit/comptable de nuit (Night-auditor)
		92,5	Aide diététicien(ne)
		92,5	Barman(maid)
Cat.	Intervalle de pondération	Pondération	Dénomination de fonction
VI	94,5 - 115,5	94,5	Garde-manger
		95,0	Pâtissier(ère)

		95,0	Veilleur(se) de nuit
		95,0	Collaborateur(trice) entretien général
		95,0	Employé(e) comptabilité
		96,0	Chef de partie froide
		96,0	Vendeur(se) salle
		96,0	Steward
		96,5	Poissonnier(ère)
		97,5	1er chef de rang banquet
		97,5	Chef de partie chaude
		97,5	1er chef de rang salle
		98,5	Saucier
		98,5	Chef de bar
		99,0	Sommelier(ère)
		99,5	Gouvernante d'étage
		99,5	Responsable des nettoyeurs
		100,0	Econome
		101,0	Steward(esse)
		101,5	Chef division linge
		104,0	Contrôleur de la restauration (F & B analyst)
		105,0	Réceptionniste de nuit
		105,0	Steward wagons-lits/couchettes
		106,5	Particien(ne) de soin Spa & Wellness**
		107,0	Collaborateur(trice) administration des salaires
		107,5	Menuisier
		108,0	Collaborateur(trice) administration du personnel
		110,0	Boucher
		110,0	Agent de sécurité
		111,0	Concierge
		111,5	Cuisinier(ère) - service traiteur
		112,0	Réceptionniste
		114,0	Secrétaire
		115,0	Responsable du service téléphone
Cat.	Intervalle de pondération	Pondération	Dénomination de fonction
VII	116 – 141	118,0	Maître-nageur(se)
		119,0	assistant(e) qualité et prévention *
		121,0	Animateur(trice)
		121,0	Acheteur/directeur(trice) des achats
		121,5	Aide - cuisinier travaillant seul
		123,0	Préposé(e) aux installations thermiques
		126,0	Plombier
		129,0	Electricien
		130,0	Responsable de camping
		130,5	Responsable réservations
		131,0	Chef concierge

		134,0	Chef d'équipe particien(ne) de soin Spa & Wellness**
		139,0	Chef des réceptionnistes
Cat.	Intervalle de pondération	Pondération	Dénomination de fonction
VIII	141,5 - 170,5	144,0	Assistant manager banquet
		144,0	Responsable adjoint du service technique/coordinateur/responsable d'équipe
		146,0	Chef de sécurité
		147,0	Responsable plonge
		147,0	Assistant gérant
		148,0	Chef d'étage adjoint
		148,5	Diététicien(ne)
		153,5	Assistant(e) maître d'hôtel salle
		153,5	Assistant(e) maître d'hôtel banquets
		154,0	Responsable club de détente
		155,5	Adjoint(e) du chef des stewards
		156,0	Responsable diététique
		156,5	Responsable production
		157,5	Cuisinier(ère)/Cuisinier(ère) travaillant seul
		159,0	Sous-chef
		164,0	Secrétaire de direction
		165,0	Responsable récréation
		165,0	Assistant(e) du responsable du personnel
		166,0	Collaborateur(trice) PR
		168,0	Ingénieur de système (system-operator)
Cat.	Intervalle de pondération	Pondération	Dénomination de fonction
IX	171	171,0	Responsable d'un point de vente
		180,0	Gouvernante générale
		181,0	Contrôleur(se) de qualité
		183,0	Chef de la réception (FO manager)
		186,0	Chef d'étage
		186,0	(Chef)comptable
		189,5	Maître d'hôtel Maître d'hôtel salle
		189,5	Maître d'hôtel Maître d'hôtel banquet
		192,0	Chef-gérant
		197,5	Chef des stewards
		204,0	Gérant
		206,0	Chef de cuisine
		210,0	Responsable service technique

		210,0	Collaborateur(trice)commercial(e)/représentant(e) /responsable de la promotion vente/responsable de marketing/agent commercial
		210,0	Responsable de formation
		215,0	Spa Manager**

** Dans l'article 8 l'assistent(e) qualité et prévention avec 119 points de pondération est ajouté dans la catégorie de fonctions VII, par la CCT du 30 avril 2009 (92.213) à partir du 1er octobre 2007.*

*** Dans l'article 8 praticien(ne) de soin Spa & Wellness avec 106,5 points de pondération est ajouté dans la catégorie de fonctions VI, chef d'équipe praticien(ne) de soin Spa & Wellness avec 134,0 points de pondération est ajouté dans la catégorie de fonctions VII et Spa Manager avec 215,0 points de pondération est ajouté dans la catégorie de fonctions IX, par la CCT du 24 septembre 2010 (102.068) à partir du 1er octobre 2007.*

CHAPITRE VI. *Insertion dans la grille salariale*

A. Principe général

Art. 9. Lors de l'entrée en fonction, les travailleurs sont insérés dans la grille salariale selon leur fonction de référence avec la catégorie de fonctions correspondante à la ligne avec 0 année de fonction et ce, pour une période de 6 mois ou 130 jours effectivement prestés 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 dans la même fonction de référence dans le cas d'une occupation dans le régime des six jours/semaine.

Une fois le nombre de mois ou 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 l'entrée en service et ce, jusqu'au premier jour du mois qui suit le deuxième anniversaire de son contrat de travail.

Le passage aux années de fonction suivantes se fait le premier jour du mois qui suit les anniversaires suivants du contrat de travail, pour autant que le travailleur exerce une fonction de référence qui appartient à une même catégorie de fonctions dans la même entreprise.

Les travailleurs qui passent à une nouvelle fonction de référence dans une catégorie de fonctions supérieure dans la même entreprise sont insérés dans la grille salariale au premier salaire horaire minimum supérieur au salaire horaire minimum qu'ils avaient au moment de leur passage à calculer à partir des années de fonction 0 et au même échelon ou à l'échelon le plus proche des années de fonction prévues dans la nouvelle catégorie de fonctions dans laquelle ils sont répertoriés et ce, indépendamment du nombre d'années de fonction qu'ils avaient acquises dans leur ancienne catégorie de fonctions dans l'entreprise. L'insertion dans une catégorie de fonctions supérieure à la suite d'une promotion ne peut jamais avoir comme

conséquence une diminution de salaire. L'ancienneté dans la nouvelle catégorie de fonctions sera celle correspondant au salaire octroyé dans la nouvelle catégorie de fonctions.
Les travailleurs en service au 1er octobre 2007 conservent, pour leur insertion dans la grille salariale, les années de fonction qu'ils ont acquises.

Pour déterminer le nombre d'années de fonction, les années d'entrée existant jusqu'au 1er octobre 2007 ne sont pas prises en considération.

Commentaire

a. Maintien des années de fonction acquises

Les travailleurs qui étaient au service d'une entreprise au 1er octobre 2007 maintiennent pour leur insertion dans la grille salariale, les années de fonction qu'ils ont acquises (cf. article 9 de la convention collective de travail portant application de la classification de fonctions dans le secteur horeca).

b. Travailleurs à temps plein avec un contrat de travail de durée indéterminée

A partir du 1er octobre 2007, les travailleurs à temps plein engagés dans le cadre d'un contrat de travail de durée indéterminée, insérés à la ligne 0 année de fonction, passent à la première année de fonction six mois après leur entrée en service et ceci, au plus tôt le 1er octobre 2007. Le 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 à compter à partir du 1er octobre 2007.

c. Travailleurs à temps plein avec un contrat de travail de durée déterminée

A partir du 1er octobre 2007, les travailleurs à temps plein engagés dans le cadre d'un contrat de travail de durée déterminée, insérés à la ligne 0 année de fonction, passent à la première année de fonction lorsqu'ils totalisent six mois dans l'entreprise (ou les ont déjà totalisés) et ceci, au plus tôt, le 1er octobre 2007. Le 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, à compter à partir du 1er octobre 2007. 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.

d. Travailleur à temps partiel avec un contrat de travail de durée indéterminée

A partir du 1er octobre 2007, les travailleurs à temps partiel engagés dans le cadre d'un contrat de travail de durée indéterminée, insérés à la ligne 0 année de fonction, passent à la première année de fonction six mois après leur entrée en service et ceci, au plus tôt, le 1er octobre 2007. Le 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 à compter à partir du 1er octobre 2007.

e. Travailleur à temps partiel avec un contrat de travail de durée déterminée

A partir du 1er octobre 2007, les travailleurs à temps partiel engagés dans le cadre d'un contrat de travail de durée déterminée, insérés à la ligne 0 année de fonction, passent à la première année de fonction lorsqu'ils totalisent six mois dans l'entreprise (ou les ont déjà totalisés) et ceci, au plus tôt, le 1er octobre 2007. Le 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, à compter à partir du 1er octobre 2007. 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'entrepris.

f. Travailleurs occasionnels

Les travailleurs occasionnels tels que définis à l'article 4, § 2 de l'arrêté royal du 30 avril 2007 modifiant les articles 5quater, 25, 31bis et 32 de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs, et les articles 5bis et 9septies de l'arrêté royal du 5 novembre 2002 instaurant une déclaration immédiate de l'emploi, en application de l'article 38 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, passent à la première année de fonction après 130 jours effectivement prestés dans la même fonction de référence, à compter à partir du 1er 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.

Art. 9bis. En dérogation de l'article 9, les travailleurs visés à l'article 18 de la présente convention collective de travail et à l'article 3, § 2 de la convention collective de

travail du 11 février 2008 relative à la détermination des salaires minimums dans le secteur horeca passent à la deuxième année de fonction au 1er octobre 2009. Le passage aux années de fonction suivantes se fait toujours au 1er octobre.

B. Exceptions

1. Crew (fonction de référence 116 B)

Art. 10. A son entrée en service, le crew est inséré à la ligne 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 dans la catégorie de fonctions IV où il reste pendant 18 mois. Le passage aux années de fonction suivantes se fait chaque fois le premier jour du mois qui suit l'anniversaire du contrat de travail.

2. Chef de partie chaude et froide

Art. 11. A son entrée en service, le chef de partie chaude et froide sera inséré dans la grille salariale dans la catégorie de fonctions VI et bénéficiera d'un salaire horaire minimum de 8 années de fonction.

3. Cadres

Art. 12. Les fonctions exercées par des cadres comme le prévoit l'article 5 de la présente convention collective de travail et qui ne sont pas décrites par le titulaire du système sont insérées dans la catégorie de fonctions IX.

4. Apprentis et étudiants

Art. 13. Les apprentis et étudiants, à l'exception des apprentis et étudiants des écoles hôtelières, occupés dans le cadre d'un contrat de travail pour étudiant et qui satisfont aux conditions telles que stipulées à l'article 17bis de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 portant exécution de la loi du 27 juin 1969 portant révision de l'arrêté-loi du 28 décembre 1994 relatif à la sécurité sociale des travailleurs, sont 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.

CHAPITRE VIII. *Ancienneté*

A. Principe général

Art. 14. Après avoir parcouru toutes les années de fonction prévues dans l'échelle salariale de la catégorie de fonctions à laquelle il appartient, le travailleur occupé dans la même entreprise a droit, tous les cinq ans c'est-à-dire le premier jour du mois qui suit le cinquième anniversaire de son contrat de travail, à un salaire minimum majoré de 1 p.c. calculé sur le salaire minimum à 0 année de fonction.

Cette augmentation est appliquée pour la première fois la neuvième année et est ajoutée au salaire minimum qui correspond à la huitième année de fonction.

Par la suite, cette augmentation est ajoutée tous les cinq ans au salaire minimum d'application au cours de la période quinquennale précédente.

B. Travailleurs saisonniers

Art. 15. § 1er. Pour l'application du présent article, il y a lieu d'entendre par "travailleur" : le travailleur lié par un contrat de travail de durée déterminée d'au moins deux mois tombant dans la période entre le 1er mai et le 30 septembre, dont la durée hebdomadaire de travail correspond au moins à 3/4 d'un emploi à temps plein et conclu avec le même employeur dans une station balnéaire ou climatique, ou des centres touristiques, tels que décrits à l'article 15, § 1er de la convention collective de travail du 25 juin 1997 relative à la durée du travail et la réduction de la durée du travail.

§ 2. Pour les travailleurs qui répondent aux conditions mentionnées au § 1er du présent article, tous les jours prestés auprès du même employeur et dans la même catégorie de fonctions sont totalisés sur les différentes années civiles d'occupation sans qu'il puisse y avoir une interruption de plus de deux ans dans l'occupation auprès du même employeur.

Lors de l'entrée en fonction, les travailleurs saisonniers sont insérés à la ligne 0 année de fonction pour une période de 130 jours effectivement prestés dans la même fonction de référence auprès du même employeur dans le cas d'une occupation dans le régime des cinq jours/semaine, et pour une période de 156 jours effectivement prestés dans la même fonction de référence auprès du même employeur 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 à l'entrée en service.

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 de 5 jours/semaine, ou après 468 jours dans le régime de 6 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 (régime des 5 jours/semaine) ou 312 jours effectivement prestés (régime des 6 jours/semaine) auprès du même employeur et dans la même catégorie de fonctions, il a droit au salaire minimum d'une année de fonction supérieure.

Lorsque le travailleur a parcouru toutes les années de fonction dans l'échelle salariale de la catégorie de fonctions dans laquelle il a été inséré, il a droit, après chaque prestation de 2 560 jours de travail effectifs supplémentaires, à un salaire minimum majoré de 1 p.c., calculé sur le salaire minimum à 0 année de fonction.

Art. 16. Les entreprises où le système d'ancienneté est similaire ou plus avantageux maintiennent ce dernier et ne tombent pas sous l'application des dispositions du présent chapitre.

CHAPITRE IX. *Commission de classification*

Art. 17. La compétence, la composition et la procédure à suivre sont déterminées à l'annexe 3 de la présente convention collective de travail, pas compris dans ce texte.

CHAPITRE X. *Dispositions finales*

Art. 18. Au 1er octobre 2007, les travailleurs qui ont été insérés dans une des années d'entrée telles que mentionnées à l'article 22 de la convention collective de travail n° 1 du 25 juin 1997 sur l'instauration d'une nouvelle classification de fonctions et la détermination des salaires minimums dans le secteur horeca, sont insérés à la ligne 0 de la même catégorie de fonctions et ce, pour une période de 6 mois à compter du 1er octobre 2007.

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

Art. 19. La présente convention collective de travail entre en vigueur le 1er octobre 2007 et remplace la convention collective de travail du 23 octobre 2007, conclue au sein de la Commission paritaire de l'industrie hôtelière, portant application de la classification des fonctions dans le secteur horeca et la convention collective de travail n° 1 du 25 juin 1997, conclue au sein de la Commission paritaire de l'industrie hôtelière, en exécution du protocole d'accord du 14 mai 1997, sur l'instauration d'une nouvelle classification des fonctions et la détermination des salaires minimums dans le secteur horeca.

Elle est conclue pour une durée indéterminée

Annexe 1de la convention collective de travail du 14 avril 2008, conclue au sein de la Commission paritaire de l'industrie hôtelière; portant application de la classification de fonctions dans les secteur horeca.

Liste exhaustive des fonctions de référence

Département cuisine

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	Poissonier(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) service rapide - cuisine/grill - équipier
117A	Chef de brigade service rapide (crew shift)
117B	Chef d'équipe service rapide (crew leader)
118	Responsable de production
121	Cuisinier-comptoir/rôtisseur/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
127	Plongeur(euse) grosse vaisselle
128	Chef d'équipe plongeurs/assistant(e) responsable plonge
129	Responsable de plonge/chef-plongeur
130	Boucher
131	Spécialiste crustacés/écailler
132	Entre-mettier/Entre-mettière
133	Rôtisseur/rôtisseuse

202-205	Commis
206A	Garçon/serveuse restaurant
206B	Garçon/serveuse brasserie, taverne, bistrot
206C	Garçon/serveuse café
206D	Garçon pour les pensionnaires
207	1/2 chef de rang
208	Chef de rang
209	Premier chef de rang/capitaine
210	Sommelier
211A	Assistant(e) maître d'hôtel
211B	Maître d'hôtel/responsable de salle
212	Aide-barman/barmaid/commis barman/commis barmaid
213	Barman/barmaid
214	Chef de bar/chef barman/barmaid
216	Employé 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(trice) service rapide - accueil/salle - équipier
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
226	Préposé(e) assemblage plateaux
226B	Préposé(e) à la distribution du café, des boissons et des petits pains
226C	Aide-diététicien(ne)
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(euse)/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	1/2 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 (pizzas, pâtes, …)
243	Steward(esse)
250	Vendeur(euse) ambulant(e)

Département Front office – réception

301	Chasseur
302	Bagagiste
303	Voiturier
304	Portier
305A	Concierge
305B	Cherf concierge
306	Réceptionniste/préposé(e) service clientèle/chef de réception adjoint
307	Responsable de réception/chef des réceptionnistes/chef de la réception
309	Employé(e) de réservations
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

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

401	Commis d'étage
402	Garçon/fille d'étage
403	Chef d'étage adjoint
404	Chef d'étage
406	Steward

Département Housekeeping - ménage

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 générale
509	Préposé(e) aux toilettes

Département Récréation

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 particien(ne) de soin Spa & Wellness**
616	Particien(ne) de soin spa & Wellness**
617	Spa Manager**

Département Service technique

701	Préposé(e) à l'aménagement des salles/commis déménageur
702	Collaborateur(trice) entretien général
703	Menuisier
704	Electricien(ne)
705	Plombier
706	Peintre
707	Préposé(e) aux installations thermiques
708	Jardinier
709	Responsable service technique
710	Assistant(e) responsable service technique/coordinateur(trice)/responsable d'équipe

Département Administration - gestion

801	Magasinier(ère)
802	Econome
803	Acheteur(euse)/directeur(trice) des achats
804	F&B analyst/contrôleur(euse) de la restauration
805	Restaurateur(trice) gérant/directeur(trice) des restaurants
806	Assistant gérant
807	Front office manager/chef de réception
809	Directeur(trice) des banquets adjoint (assistent manager)
812	Responsable diététique
813	Diététicien(ne)
814	Chef des stewards
815	Adjoint du chef des stewards
816	Contrôleur(euse) de qualité
817	Employé(e) aux écritures comptables
818	(Chef) comptable
819	Collaborateur(trice) administration des salaires
821	Night-auditor/main-courantier de nuit/comptable de nuit
822	System-operator/ingénieur de système
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 *

** Dans l'annexe 1 l'assistent(e) qualité et prévention est ajouté sous le numéro 835, par la CCT du 30 avril 2009 (92.213) à partir du 1er octobre 2007.*

*** Dans l'annexe 1 praticien(ne) de soin Spa & Wellness numéro 616, chef d'équipe praticien(ne) de soin Spa & Wellness numéro 615 et Spa Manager numéro 617 sont ajoutés, par la CCT du 24 septembre 2010 (102.068) à partir du 1er octobre 2007.*

Annexe II à la convention collective de travail du 14 avril 2008, conclue au sein de la Commission paritaire de l'industrie hôtelière, portant application de la classification de fonctions dans le secteur horeca

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : CUISINE

Code : HRC. REF. 102

Fonction : Garçon (fille) de cuisine / manœuvre de cuisine
Commis (m/f)

Catégorie de fonctions: II

ORGANISATION :

Dépend du chef de partie ou du cuisinier.
Le manœuvre 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.

CRITERES

Code	:	HRC. REF. 102
Fonction	:	Garçon (fille) de cuisine / manoeuvre de cuisine Commis (m/f)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- mise en place efficace;
- préparer les composants suivant les recettes ou méthodes de travail données;
- respecter les portions stipulées;
- un peu de créativité pour disposer et présenter les plats et salades;
- hygiène personnelle, hygiène des instruments et du lieu de travail.

1.2. Conséquences

- risques : dégâts matériels limités, perte de matières premières

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation professionnelle interne ou externe;
- connaissance pratique du travail;

- compréhension de l'enchaînement et des possibilités d'application;
- connaître les alternatives;
- connaissance des appareils de cuisine.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout personnellement les problèmes simples;
- signale immédiatement les problèmes, par ex. erreurs dans la composition des plats;
- suit les instructions du chef de partie ou du cuisinier;
- suit les directives (recettes, portions, fiches techniques).

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - transmettre l'information;
- être serviable - esprit d'équipe.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes (couper, garnir);
- goûts et arômes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	matériel de cuisine
6.2. Position	:	souvent debout
6.3. Conditions	:	rythme parfois accéléré (heures de pointe) variations de température
6.4. Risques	:	coupures - brûlures risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : CUISINE

Code : HRC. REF. 103

Fonction : Premier commis (m/f)

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, 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 fonction 102
- Rôtit (toutes les manières de rôtir).
- Donne des directives aux commis.
- Donne des instructions et supervise les activités du commis.

CRITERES

Code : HRC. REF. 103

Fonction : Premier commis (m/f)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- former et diriger de manière adéquate l'organisation du travail du commis;

- mise en place efficace;
- préparer les composants suivant les recettes ou méthodes de travail données;
- respecter les portions stipulées;
- qualité et fraîcheur des matières premières et produits utilisés; hygiène dans préparations;
- un peu de créativité pour disposer et présenter les plats et salades;
- hygiène personnelle, hygiène des instruments et du lieu de travail.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels limités, perte de matières premières et produits finis

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation professionnelle interne ou externe;
- connaissance pratique du travail - des préparations de base;
- compréhension de l'enchaînement et des possibilités d'application;
- connaître les alternatives;
- connaissance des appareils de cuisine.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout personnellement les problèmes simples;
- signale immédiatement les problèmes, par ex. erreurs dans la composition des plats;
- suit les instructions du chef de partie ou du cuisinier;
- suit les directives (recettes, portions, fiches techniques).

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - transmettre l'information;
- être serviable - esprit d'équipe.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes (couper, garnir);
- goûts et arômes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	: -	matériel de cuisine
6.2. Position	: -	souvent debout
6.3. Conditions	: -	rythme parfois accéléré (heures de pointe) variations de température
6.4. Risques	: -	coupures - brûlures risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE

Code : HRC. REF. 104

Fonction : Demi-chef de partie (m/f)

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 manœuvres 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 fonction 103

- Exécute les mêmes tâches que le chef de partie dont il dépend.

- Donne des instructions et supervise les activités du commis.

CRITERES

Code : HRC. REF. 104

Fonction : Demi-chef de partie (m/f)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- mise en place efficace; organisation du travail;
- préparer les composants suivant les recettes ou méthodes de travail données, sous la direction de son chef;
- respecter les portions stipulées;
- qualité et fraîcheur des matières premières et produits utilisés; hygiène dans préparations;
- un peu de créativité pour disposer et présenter les plats et salades;
- hygiène personnelle, hygiène des instruments et du lieu de travail.

1.2. Conséquences

- risques : dégâts matériels limités, perte de matières premières et produits finis

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation professionnelle interne ou externe;
- connaissance pratique du travail - préparations de base;
- compréhension de l'enchaînement et des possibilités d'application;
- connaître les alternatives;
- connaissance des appareils de cuisine;
- quelques années d'expérience en tant que commis.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout personnellement les problèmes simples;
- signale immédiatement les problèmes, par ex. erreurs dans la composition des plats;
- suit les instructions du chef de partie ou du cuisinier;
- suit les directives (recettes, portions, fiches techniques).

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - transmettre l'information;
- être serviable - esprit d'équipe.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes (couper, garnir);
- goûts et arômes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	matériel de cuisine
6.2. Position	:	-	souvent debout
6.3. Conditions	:	-	rythme parfois accéléré (heures de pointe)
		-	variations de température
6.4. Risques	:	-	coupures - brûlures
		-	risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : CUISINE

Code : HRC. REF. 105

Fonction : Chef de partie cuisine froide (m/f)

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 manœuvres 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 manœuvres 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 manœuvres 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 défectuosités;
- participe aux concertations de travail avec collègues et chef(s);
- fait des suggestions en matière de nouvelles préparations, plats ou présentations.

CRITERES

Code : HRC. REF. 105

Fonction : Chef de partie cuisine froide (m/f)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation du travail efficace de la cuisine froide;
- mise en place et préparation des plats froids suivant assortiment ou commandes prescrites;
- un peu de créativité dans la disposition et présentation des plats salades ou strictement conforme aux fiches techniques;
- contrôle des occupations des commis, donner des instructions de travail; former et diriger les collaborateurs;
- respect de certaines portions; assurer l'utilisation optimale des matières premières;
- tenir compte des produits saisonniers; sensibilisation aux prix lors de composition des plats froids et assortiments;

- fraîcheur et qualité des matières premières et produits; pratiquer le système FIFO pour la gestion des stocks;
- préparation et conservation hygiénique;
- hygiène personnelle, hygiène des instruments et du lieu de travail; surveiller l'hygiène et la sécurité des collaborateurs.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels, perte de matières premières;
- aliments avariés ou ratés.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation professionnelle interne ou externe - expérience dans la cuisine froide;
- connaissance pratique du travail, préparations de base, recettes et méthodes de travail;
- connaissance de la théorie alimentaire, hygiène et sécurité;
- connaissance de l'enchaînement et des possibilités d'application;
- connaître les alternatives;
- connaissance des appareils de cuisine;
- quelques années d'expérience en tant que commis.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout personnellement les problèmes relatifs à la Cuisine Froide; cherche des alternatives (par ex. interruption, assortiment insuffisant);
- signaler immédiatement les problèmes opérationnels au responsable de cuisine (chef de cuisine);
- suit les directives générales relatives aux activités de cuisine;
- respecte les instructions du chef de cuisine (recette, portions, fiche technique).

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - échange d'informations relatives aux occupations, au stock, aux commandes et au service;
- écrite : établir les check-lists pour commandes;
- être serviable, esprit d'équipe en cuisine - salle.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes : goûts et arômes

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	matériel de cuisine
6.2. Position	:	-	souvent debout
6.3. Conditions	:	-	cadence parfois accélérée (périodes de pointe)
		-	variations de température (chambre froide)
6.4. Risques	:	-	coupures - brûlures - risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : CUISINE

Code : HRC. REF. 106

Fonction : Chef de partie cuisine chaude (m/f)

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 manœuvres 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 manœuvre 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 manœuvres 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, respect 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 dérangements et défectuosités;
- participe aux concertations de travail avec collègues et chef(s);
- fait des suggestions en matière de nouvelles préparations, plats ou présentations.

CRITERES

Code : HRC.REF.106

Fonction : Chef de partie cuisine chaude (m/f)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation du travail efficace de la cuisine chaude;
- mise en place et préparation des plats chauds suivant assortiment ou commandes prescrites;
- un peu de créativité dans la disposition et présentation des plats ou strictement conforme aux fiches techniques;
- qualité des préparations (aspect et goût), addition correcte d'épices, respect dans l'utilisation des matières grasses, temps de cuisson etc;
- respect du timing dans les différentes préparations et plats;
- contrôle des occupations des commis, donner des instructions de travail; former et diriger les collaborateurs;
- respect de certaines portions; assurer l'utilisation optimale des matières premières;
- tenir compte des produits saisonniers; sensibilisation aux prix lors de composition des plats chauds;

- fraîcheur et qualité des matières premières et produits; pratiquer le système FIFO pour la gestion des stocks;
- préparation et conservation hygiénique des denrées alimentaires;
- hygiène personnelle, hygiène des instruments et du lieu de travail; surveiller l'hygiène et la sécurité des collaborateurs.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels, perte de matières premières (certains aliments peuvent encore être utilisés);
- aliments avariés peuvent provoquer un empoisonnement.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation professionnelle interne ou externe - expérience dans la cuisine froide;
- connaissance pratique de cuisine - connaissance du travail, des préparations de base, recettes et dosage des ingrédients;
- connaissance de méthodes de travail déterminées et d'organisation du travail;
- planning/temps;
- connaissance des théories alimentaires hygiène et sécurité;
- connaissance de l'enchaînement et des possibilités d'application;
- connaître les alternatives;
- connaissance des appareils de cuisine;
- quelques années d'expérience en tant que commis.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout personnellement les problèmes relatifs à la Cuisine Chaude; cherche des alternatives (par ex. interruption, assortiment insuffisant);
- signaler immédiatement les problèmes opérationnels au responsable de cuisine (chef de cuisine);
- suit les directives générales relatives aux activités de cuisine;
- respecte les instructions du chef de cuisine (recette, portions, fiche technique).

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - échange d'informations relatives aux occupations, au stock, aux commandes et au service;
- écrite : établir les check-lists pour commandes;
- être serviable, esprit d'équipe en cuisine - salle.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes : goûts et arômes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	matériel de cuisine - cocottes
6.2. Position	:	-	souvent debout
6.3. Conditions	:	-	cadence parfois accélérée (périodes de pointe)
		-	dégagement de chaleur (four) - installations de cuisson
		-	variations de température (chambre froide)
6.4. Risques	:	-	coupures - brûlures
		-	risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : CUISINE

Code : HRC. REF. 107 / 108

Fonction : Pâtissier (m/f)

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 manœuvres 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 manœuvres 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 défectuosités;
- Prend part à la concertation du travail avec collègues ou chef(s).

CRITERES

Code : HRC. REF. 107 / 108

Fonction : Pâtissier (m/f)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation du travail efficace et planning;
- préparer les desserts d'après assortiment donné ou commande, respecter les délais;
- créativité pour garnir et présenter;
- respect de certains grammages, portions ou dosages; assurer l'utilisation optimale des matières premières;
- tenir compte des produits saisonniers;
- fraîcheur et qualité des matières premières et produits; utiliser le système FIFO pour la gestion des stocks;
- préparation et conservation hygiénique;
- hygiène personnelle, hygiène du lieu et des instruments de travail.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels, perte de matières premières;
- desserts ratés.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation professionnelle interne ou externe;
- connaissance pratique du travail, des préparations de base, recettes et méthodes de travail;
- connaissance des théories alimentaires, hygiène et sécurité;
- connaissance de l'enchaînement et des possibilités d'application;
- connaître des alternatives;
- connaissance des appareils de cuisine et ingrédients par ex. composition exacte de la pâte, se servir des appareils de préparation et de transformation, décorer.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement; cherche des alternatives;
- les problèmes opérationnels sont immédiatement signalés;
- suit les directives générales.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - échange d'informations concernant les occupations, commandes et service;
- écrite - établir les check-lists pour commandes;
- être serviable - travaille souvent seul;
- esprit d'équipe cuisine-salle.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes pour décorer (par ex : poche à douille) - goûts et arômes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	matériel de cuisine, rouler et pétrir la pâte
6.2. Position	:	-	souvent debout
6.3. Conditions	:	-	dégagement de chaleur (four), farine
6.4. Risques	:	-	coupures - brûlures
		-	risque de glisser
		-	risque d'allergie ou maladie de la peau dues à la farine
		-	engourdissement des os du carpe

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : CUISINE

Code : HRC. REF. 109

Fonction : Saucier (m/f)

Catégorie de fonctions : VI

ORGANISATION :

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

OBJECTIF :

Préparer les sauces.

TACHES PRINCIPALES :

- Préparer 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;
- Préparer 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;
- Entretient le lieu et les instruments de travail, est responsable de l'ordre et de l'hygiène;
- Tient à l'œil l'utilisation, évite le gaspillage.

CRITERES

Code : HRC. REF. 109

Fonction : Saucier (m/f)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- quantité et qualité des préparations des sauces
- utilisation optimale des matières premières
- fraîcheur et qualité des matières premières; utilise le système FIFO pour la gestion des stocks;
- préparation et conservation hygiénique
- hygiène personnelle, hygiène des instruments et du lieu de travail ainsi que des chambres froides.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels, perte de matières premières.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation professionnelle interne ou externe;
- connaissance pratique et expérience dans préparation des sauces;
- connaissance des préparations de base, recettes et méthode de travail;
- connaissance des théories alimentaires, hygiène et sécurité;
- connaissance de l'enchaînement et des possibilités d'application;
- connaître des alternatives;
- connaissance des appareils de cuisine.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement; cherche des alternatives;
- problèmes opérationnels sont immédiatement signalés au responsable de cuisine;
- suit les directives générales relatives aux activités de cuisine;
- respecte les instructions du chef de cuisine.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - échange d'information;
- check-list pour commandes;
- être serviable - esprit d'équipe cuisine-salle.

5. APTITUDES

- goûts et arômes;
- habileté.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	matériel de cuisine
6.2. Position	:	-	souvent debout
6.3. Conditions	:	-	variations de température
		-	rythme accéléré pendant les périodes d'affluence
6.4. Risques	:	-	coupures-brûlures
		-	risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : CUISINE

Code : HRC. REF. 110

Fonction : Poissonnier (m/f)

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;
- Entretient le lieu et les instruments de travail, est responsable de l'ordre et de l'hygiène dans les chambres froides;
- Tient à l'œil l'utilisation du poisson, évite le gaspillage.

CRITERES

Code : HRC. REF. 110

Fonction : Poissonnier (m/f)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- quantité et qualité du poisson;
- préparation et traitement efficace;
- respect de certaines portions, assurer l'utilisation optimale;
- un peu de créativité dans disposition et présentation;
- fraîcheur et qualité du poisson; utilise le système FIFO pour la gestion des stocks;
- préparation et conservation hygiénique;
- hygiène personnelle, hygiène des instruments et du lieu de travail ainsi que des chambres froides.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels, perte de matières premières;
- poisson avarié : risque d'empoisonnement.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation professionnelle interne ou externe;
- connaissance pratique et expérience dans préparation des poissons;
- connaissance des préparations de base, recettes et méthode de travail;
- connaissance des théories alimentaires, hygiène et sécurité;
- connaissance de l'enchaînement et des possibilités d'application;
- connaître des alternatives;
- connaissance des appareils de cuisine.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement; cherche des alternatives;
- problèmes opérationnels sont immédiatement signalés au responsable de cuisine;
- suit les directives générales relatives aux activités de cuisine;
- respecte les instructions du chef de cuisine (portions).

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - échange d'information;
- check-list pour commandes;
- être serviable - esprit d'équipe cuisine-salle.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes;
- goût et arôme.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	matériel de cuisine
6.2. Position	:	-	souvent debout
6.3. Conditions	:	-	variations de température (chambre froide)
		-	cadence parfois accélérée
6.4. Risques	:	-	coupures - brûlures -risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : CUISINE

Code : HRC. REF. 111

Fonction : Garde-manger (m/f)

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 défectuosités, contrôle le fonctionnement des frigos et chambres froides;
- Participe aux concertations de travail avec collègues et chef(s).

CRITERES

Code : HRC. REF. 111

Fonction : Garde-manger (m/f)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation du travail efficace;
- préparation des repas d'après assortiment ou commande;
- un peu de créativité dans la disposition et présentation utilisation optimale des matières premières;
- tenir compte des produits saisonniers;
- fraîcheur et qualité des denrées alimentaires; pratiquer le système FIFO pour la gestion des stocks;
- préparation et conservation hygiénique;
- hygiène personnelle, hygiène des instruments et du lieu de travail.

Conséquences

- dégâts matériels, perte de matières premières;
- aliments avariés ou ratés.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation professionnelle interne ou externe;
- connaissance pratique du travail, préparations de base, recettes et méthodes de travail;
- connaissance des théories alimentaires, hygiène et sécurité;
- connaissance de l'enchaînement et des possibilités d'application;
- connaître les alternatives;
- connaissance des appareils de cuisine.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout personnellement les problèmes; cherche des alternatives (par ex. interruption, assortiment insuffisant);
- signaler immédiatement les problèmes opérationnels au responsable de cuisine;

- suit les directives générales relatives aux activités de cuisine;
- respecte les instructions du chef de cuisine.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - échange d'informations relatives aux occupations, écrite : établir les check-lists pour commandes;
- être serviable, esprit d'équipe cuisine-salle.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes : goûts et arômes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	matériel de cuisine
6.2. Position	:	-	souvent debout
6.3. Conditions	:	-	dégagement de chaleur (fours)
		-	variations de température (chambre froide)
		-	rythme accéléré pendant les périodes d'affluence
6.4. Risques	:	-	coupures - brûlures
		-	risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE

Code : HRC. REF. 112

Fonction : Sous-chef (m/f)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 112

Fonction : Sous-chef (m/f)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de l'aide pour :

- calculs et composition des repas;
- organisation du travail efficace et coaching du personnel de cuisine;
- achats qualitatifs à des prix bien étudiés;
- jugement de la qualité des denrées et produits alimentaires;
- préparation correcte et hygiénique des aliments, surveille la qualité de la nourriture, goût et présentation (réputation de l'établissement);
- respect des directives relatives aux portions et grammages;
- respect des coûts de production budgétés, utilisation des matières premières, rendement, déceler les anomalies et chercher des alternatives;
- surveille l'hygiène et la sécurité, contrôle traitement des déchets et conservation;
- opérationnalité et entretien du matériel de cuisine;
- administration.

1.2. Conséquences

- traitements ou décisions erronées : par ex. taux d'occupation du personnel non efficace, trop ou trop peu de stock, mauvaises préparations, denrées alimentaires avariées (empoisonnement), gaspillage, dégâts matériels, accidents de travail etc.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation professionnelle interne ou externe;
- connaissance et expérience théorique et pratique de la cuisine; connaissance de toutes les activités, préparations et recettes;
- connaissance professionnelle et connaissance des produits;
- connaissance des différentes méthodes de travail et de l'organisation, connaissance de l'enchaînement des activités et du planning/temps;
- connaissance des coûts et rapports (recettes), sensibilisation aux prix, administration;
- diriger de manière sociable, déléguer et contrôler;

- connaissance des prescriptions en matière d'hygiène et de sécurité.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- problèmes de différentes natures : opérationnels, techniques, au niveau du personnel, stock, gestion des frais;
- résout personnellement les problèmes, établit les priorités, cherche des alternatives, dispose d'une certaine liberté à condition de respecter certaines lignes de conduite.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations, donner des lignes de conduite et recommandations, serviabilité, soutenir et influencer;
- écrite : établir les check-lists pour commandes;
- être serviable, esprit d'équipe en cuisine;
- interne : avec le personnel de cuisine, responsable de salle, autres services internes par ex. économe, acheteur, contrôleur, responsable de banquets, manager F&B etc.;
- externe : avec clients et fournisseurs;
- concertation quotidienne.

5. APTITUDES

- odorat et goût;
- habileté.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	matériel de cuisine
6.2. Position	:	-	souvent debout
6.3. Conditions	:	-	variations de température et pressé par le temps
6.4. Risques	:	-	coupures - brûlures
		-	risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE

Code : HRC. REF. 113 A

Fonction : Cuisinier (m/f)/Cuisinier (m/f) travaillant seul

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 manœuvres 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 manœuvres 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, si-gnale 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 113 A

Fonction : Cuisinier (m/f)/Cuisinier (m/f) travaillant seul

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation du travail et planning efficace;
- mise en place et préparation des mets suivant planning ou commande;
- créativité dans la préparation et présentation des plats;
- qualité des préparations (aspect et goût), addition correcte d'épices, respect dans l'utilisation des matières grasses, les temps de cuisson etc.;
- respect du timing des différentes préparations et mets;
- contrôle des activités des manœuvres de cuisine, donner des instructions de travail;
- respect de certaines portions; assurer l'utilisation optimale des matières premières;
- tenir compte des produits saisonniers; sensibilisation aux prix lors de composition des mets;

- fraîcheur et qualité des matières premières et produits; utiliser le système FIFO pour la gestion des stocks;
- préparation et conservation hygiénique des denrées alimentaires;
- hygiène personnelle, hygiène du lieu et des instruments de travail; surveille l'hygiène et la sécurité des collaborateurs.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels, perte de matières premières (certains mets peuvent encore être retraités);
- aliments avariés : risque d'empoisonnement;
- perte de réputation;
- mise en place détermine l'efficacité pendant les périodes de pointe.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation professionnelle interne ou externe;
- connaissance pratique de la cuisine; connaissance du travail, des préparations de base, recettes, dosages d'ingrédients;
- connaissance des différentes méthodes de travail et de l'organisation, connaissance de l'enchaînement des activités et du planning/temps;
- connaissance des théories alimentaires, hygiène et sécurité;
- connaissance de l'enchaînement et des possibilités d'application;
- connaître des alternatives;
- connaissance des appareils de cuisine.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout personnellement les problèmes; cherche des alternatives (par ex. interruption ou insuffisance de stock);
- signale immédiatement les problèmes opérationnels;
- suit les lignes de conduites générales relatives aux activités de cuisine.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations relatives aux activités, stock, commandes et service;
- écrite : établir les check-lists pour commandes;
- être serviable, esprit d'équipe en cuisine;
- contact avec fournisseurs - intérêts divergents.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes - goûts et arômes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	matériel de cuisine - cocottes
6.2. Position	:	-	souvent debout
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré (périodes de pointe)
		-	dégagement de chaleur (four)-installations de cuisson
		-	variations de température (chambre froide)
6.4. Risques	:	-	coupures - brûlures
		-	risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE

Code : HRC. REF. 113 B

Fonction : Chef gérant

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 manœuvres 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 113 B

Fonction : Chef gérant

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation du travail et planning efficace;
- mise en place et préparation des mets suivant planning ou commande;
- créativité dans la préparation et présentation des plats;
- qualité des préparations (aspect et goût), addition correcte d'épices, respect dans l'utilisation des matières grasses, les temps de cuisson etc.;
- respect du timing des différentes préparations et mets;
- diriger et contrôler les activités du personnel de cuisine et de service, donner des instructions de travail;
- respect de certaines portions; assurer l'utilisation optimale des matières premières;
- tenir compte des produits saisonniers; sensibilisation aux prix lors de la composition des mets;
- fraîcheur et qualité des matières premières et produits; utilise le système FIFO pour la gestion des stocks;
- préparation et conservation hygiénique des denrées alimentaires;
- hygiène personnelle, hygiène du lieu et des instruments de travail; surveille l'hygiène et la sécurité des collaborateurs;
- exécuter l'administration et le traitement des données.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels, perte de matières premières (certains mets peuvent encore être retraités);
- aliments avariés : risque d'empoisonnement;
- perte de réputation;
- mise en place détermine l'efficacité pendant les périodes de pointe.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation professionnelle interne ou externe;
- connaissance pratique de la cuisine; connaissance du travail, des préparations de base, recettes, dosages d'ingrédients;
- connaissance des différentes méthodes de travail et de l'organisation, connaissance de l'enchaînement des activités et du planning/temps;
- connaissance des théories alimentaires, hygiène et sécurité;
- connaissance de l'enchaînement et des possibilités d'application;
- connaître des alternatives;
- connaissance des appareils de cuisine;
- connaissance des coûts et rapports (recettes), sensibilisation aux prix, administration;
- diriger de manière sociable, déléguer et contrôler.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout personnellement les problèmes; cherche des alternatives (par ex. interruption ou insuffisance de stock);
- signale immédiatement les problèmes opérationnels;
- suit les lignes de conduites générales relatives aux activités de cuisine.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- écrite : établir les check-lists pour commandes;
- être serviable;
- contact avec fournisseurs et clients;
- verbale : échange d'informations relatives aux activités, stock, commandes et service;
- contact avec le personnel de cuisine et de service et avec le District manager.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes;
- sens du goût et des arômes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	matériel de cuisine - cocottes
6.2. Position	:	-	souvent debout
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré (périodes de pointe)
		-	dégagement de chaleur (four)-installations de cuisson
		-	variations de température (chambre froide)
6.4. Risques	:	-	coupures - brûlures
		-	risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département	:	CUISINE
Code	:	HRC.REF.113C
Fonction	:	aide - cuisinier(ère) travaillant seul
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 défectuosités.

CRITERES

Code : HRC.REF.113C

Fonction : Aide - cuisinier travaillant seul

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

- Doit organiser le travail en cuisine de manière efficace;
- Est responsable de la mise en place et la préparation des plats suivant l'assortiment ou les commandes prescrites;
- Doit, le cas échéant, faire preuve d'un peu de créativité dans la disposition et la présentation des plats et salades ou, au contraire, veiller à ce qu'ils soient strictement conformes aux fiches techniques;
- Doit respecter certaines portions;
- Doit tenir compte du caractère saisonnier de certaines produits, doit tenir compte des prix lors de la composition des plats et assortiments;
- Doit veiller à la fraîcheur et la qualité des matières premières et produits; doit pratiquer le système FIFO pour la gestion des stocks;
- Doit assurer une préparation et une conservation hygiéniques;
- Doit veiller à son hygiène personnelle et à l'hygiène des instruments et du lieu de travail.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels, perte de matières premières

- aliments avariés ou ratés

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation professionnelle interne ou externe - expérience dans la cuisine;
- connaissance pratique du travail, des préparations de base, des recettes et méthodes de travail;
- connaissance de la théorie alimentaire, des normes d'hygiène et de sécurité;
- connaissance de l'enchaînement et des possibilités d'application;
- connaissance des alternatives;
- connaissance des appareils de cuisine.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout personnellement les problèmes relatifs à la cuisine; cherche des alternatives (par ex. interruption, assortiment insuffisant);
- signale immédiatement les problèmes opérationnels au cuisinier travaillant seul, au gérant ou au propriétaire;
- suit les directives générales relatives aux activités de cuisine;
- respecte les instructions du cuisinier travaillant seul, du gérant ou du propriétaire (recette, portions, fiche technique).

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : CUISINE

Code : HRC. REF. 114

Fonction : Responsable de cuisine - Chef de cuisine (m/f)

Catégorie de fonctions: IX

ORGANISATION :

Le responsable de cuisine dirige la brigade de cuisine : les commis, les chefs de départements (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 tech-niques, 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 dé-chets;

- 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 114

Fonction : Responsable de cuisine - Chef de cuisine (m/f)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- calculs et composition des mets;
- organisation du travail efficace et coaching du personnel de cuisine;

- achats qualitatifs à des prix bien étudiés;
- jugement de la qualité des denrées alimentaires et produits;
- préparation correcte et hygiénique des aliments, surveille la qualité de la nourriture, goût et présentation (réputation de l'établissement);
- respect des directives relatives aux portions et grammages;
- respect des coûts de production budgétés, utilisation des matières premières, rendement, déceler les anomalies et chercher des alternatives;
- surveille l'hygiène et la sécurité des collaborateurs, contrôle traitement des déchets et conservation;
- opérationnalité et entretien du matériel de cuisine;
- administration.

1.2. Conséquences

- traitements ou décisions erronées : par ex. taux d'occupation du personnel non efficace, trop ou trop peu de stock, mauvaises préparations, denrées alimentaires avariées (empoisonnement), gaspillage, dégâts matériels, accidents de travail etc.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation professionnelle interne ou externe;
- connaissance et expérience théorique et pratique de la cuisine; connaissance de toutes les activités, préparations et recettes;
- connaissance professionnelle et connaissance des produits (jargon professionnel);
- connaissance des méthodes de travail déterminées et de l'organisation, connaissance de l'enchaînement des activités et du planning/temps;
- connaissance des coûts et rapports (recettes), sensibilisation aux prix, administration;
- diriger de manière sociable, déléguer et contrôler;
- connaissance des prescriptions en matière d'hygiène et de sécurité.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- problèmes de différentes natures : opérationnels, techniques, relatifs au personnel, stock, gestion des frais, sécurité;
- résout personnellement les problèmes, établit les priorités, cherche des alternatives, dispose d'une certaine liberté à condition de respecter certaines lignes de conduite.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations, donner des lignes de conduite et recommandations, serviabilité, soute-nir et influencer;
- écrite : établir les horaires, liste de commandes;
- interne : avec le personnel de cuisine, responsable de salle, autres services internes par ex. économe, acheteur, contrôleur, responsable de banquets, manager F&B etc.;
- externe : avec clients et fournisseurs;
- concertation quotidienne.

5. APTITUDES

- odorat et goût;
- habileté.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	matériel de cuisine
6.2. Position	:	-	souvent debout
6.3. Conditions	:	-	variations de température et rythme accéléré
6.4. Risques	:	-	coupures - brûlures
		-	risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : CUISINE

Code : HRC. REF. 116 A

Fonction : Collaborateur cuisine (f/m)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 116 A

Fonction : Collaborateur cuisine (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- préparation des mets et desserts suivant les recettes et modes de travail donnés;
- respect des portions données;
- fraîcheur et qualité des matières premières et produits utilisés; préparations hygiéniques;
- disposer et présenter plats et salades;
- hygiène personnelle, hygiène du lieu et des instruments de travail.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels limités, perte de matières premières

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation interne;
- connaissance pratique du travail - préparations de base;
- connaissance de l'enchaînement de possibilités d'application;
- connaître des alternatives;
- connaissance des appareils de cuisine.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout personnellement les problèmes simples;
- signale immédiatement les problèmes par ex. erreur dans la composition des mets;
- suit les instructions du responsable;
- respect des lignes de conduite imposées (recettes, portions, fiches techniques).

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : transmettre l'information;
- comportement serviable - esprit d'équipe cuisine-salle.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes (couper, garnir);
- goûts et arômes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - matériel de cuisine

6.2. Position : - souvent penché vers l'avant, contrainte musculaire unilatérale, debout et parfois sur place

6.3. Conditions : - rythme assez accéléré (périodes de pointe)
- variations de température

6.4. Risques : - brûlures et coupures
- glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : CUISINE : FAST FOOD - RESTAURATION À SERVICE RAPIDE

Code : HRC. REF. 116 B

Fonction : Commis de service rapide/(Crew) (f/m)

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 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'œil l'ordre et la netteté dans la salle, oriente les clients;
- Est responsable de l'entretien des postes de travail, appareils et matériel.

CRITERES

Code : HRC. REF. 116 B

Fonction : commis de service rapide/(Crew) (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- quantité, qualité et fraîcheur des denrées alimentaires suivant les directives;
- préparation correcte et hygiénique des aliments suivant modèle et prescriptions (ingrédients, présentation, portions);
- accueil et service des clients aimables;
- hygiène personnelle et hygiène du lieu de travail;
- respecter scrupuleusement les normes internes relatives à la qualité, au service, à l'hygiène et la présentation (uniforme).

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation interne : doit pouvoir fonctionner de façon optimale à tous les postes de travail;
- connaissance des normes internes et procédures grâce à un suivi et une évaluation permanente des activités;

- reconnaître les signaux sonores;
- suivi et évaluation permanente des occupations.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- opérationnel : coordination des différentes commandes - périodes de pointe;
- solutions suivant les prescriptions;
- rythme de travail efficace : influence les autres postes de travail.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale;
- contact avec clients - connaissance élémentaire des langues;
- être serviable - travail d'équipe cuisine - salle.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	10 kg
6.2. Position	:	-	debout -circuler
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré pendant les périodes de pointe
		-	variations de température - bruit
6.4. Risques	:	-	brûlures et coupures - dérapage

DESCRIPTION DE FONCTIONS USB

Département: RESTAURANT : PIZZERIA

Code : HRC. REF. 116 C

Fonction : Collaborateur cuisine/Cuit les pizzas (f/m)

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, entretient le matériel de cuisine et assure le nettoyage de la cuisine.

CRITERES

Code : HRC. REF. 116 C

Fonction : Collaborateur cuisine/Cuit les pizzas (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- quantité, qualité et fraîcheur des matières premières et produits utilisés; méthode de travail efficace;
- préparation correcte et hygiénique des aliments;
- portions et présentation;
- hygiène personnelle et hygiène du lieu de travail.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des occupations - tâches exécutives;
- formation interne.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- technique, opérationnel, stock;
- solutions suivant les procédures.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange de données;
- travail d'équipe cuisine - salle.

5. APTITUDES

- habileté.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - poêles à frire - préparation de pâtes (15 kg)

6.2. Position : - debout

6.3. Conditions : - rythme accéléré pendant les périodes de pointe
- variations de température - dégagement de chaleur

6.4. Risques : - glisser - coupures et brûlures

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE : FAST-FOOD - RESTAURATION A SERVICE RAPIDE

Code : HRC. REF. 117 A

Fonction : Chef de brigade service rapide /(crew shift) (f/m)

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, le 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);
- Evalue les activités et corrige.

CRITERES

Code : HRC. REF. 117 A

Fonction : Chef de brigade service rapide /(crew shift) (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- la quantité, la qualité et la fraîcheur des denrées alimentaires;
- contrôle la préparation correcte et hygiénique des aliments suivant modèle et prescriptions (ingrédients, présentation, portions) (produits sont pré-coupés);
- contrôle l'hygiène personnelle des collaborateurs et du lieu de travail;
- fait respecter scrupuleusement les normes internes relatives à la qualité, le service, l'hygiène; formation et supervision;
- préparation et service rapide; organisation efficace du travail.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation interne : doit pouvoir fonctionner de façon optimale à tous les postes de travail;
- expérience;
- connaissance des normes internes et procédures;
- suivi et évaluation permanente des activités.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- technique, opérationnel, stock;
- solutions suivant les prescriptions;
- fiches de travail détaillées.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale;

- contact avec clients - connaissance élémentaire de langues étrangères;
- persuader et influencer.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	10 kg
6.2. Position	:	-	debout -circuler
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré pendant les périodes de pointe
		-	variations de température - bruit
6.4. Risques	:	-	glisser, brûlures et coupures

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE : FAST-FOOD - RESTAURATION A SERVICE RAPIDE

Code : HRC. REF. 117 B

Fonction : Chef d'équipe service rapide/crew leader (f/m)

Catégorie de fonctions: V

ORGANISATION :

Hiérarchique : dépend de l'assistant-manager et du manager. Donne 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, le 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 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);
- Evalue les activités et corrige.

3. - Contrôle le coffre et la caisse;
- Exécute les activités administratives nécessaires suivant les procédures.

CRITERES

Code : HRC. REF. 117 B

Fonction : Chef d'équipe service rapide/crew leader (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- contrôle des livraisons;
- quantité, qualité et fraîcheur des denrées alimentaires;
- contrôle préparation correcte et hygiénique des aliments suivant modèle et prescriptions (ingrédients, présentation, portions) (produits sont pré-coupés);
- contrôle hygiène personnelle des collaborateurs et du lieu de travail;
- fait respecter scrupuleusement les normes internes relatives à la qualité, le service, l'hygiène; formation et supervision;
- préparation et service rapide; organisation du travail efficace;
- contrôle de la caisse et du coffre;
- exécution des procédures d'ouverture et de fermeture (normes de sécurité).

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation interne : doit pouvoir fonctionner de façon optimale à tous les postes de travail;
- expérience;
- connaissance des normes internes et procédures; connaissance des activités administratives;
- suivi et évaluation permanente des activités;
- procédures concernant le coffre et la caisse; procédures concernant les livraisons.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- technique, opérationnel, stock;
- solutions suivant les prescriptions;
- fiches de travail détaillées.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale;
- contact avec clients - connaissance élémentaire de langues étrangères;
- persuader et influencer.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	10 kg
6.2. Position	:	-	debout -circuler
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré pendant les périodes de pointe
		-	variations de température - bruit
6.4. Risques	:	-	glisser, brûlures et coupures

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE - PRODUCTION

Code : HRC. REF. 118

Fonction : Responsable production (f/m)

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 préparations 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, donnes des instructions et contrôle l'exécution en fonction des lignes de conduite.

Contrôle 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 118

Fonction : Responsable production (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- planning des menus;
- établir des lignes de conduite et des fiches techniques relatives à la production;
- accompagnement et conseil en rapport avec la production

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance théorique et pratique et expérience des activités en cuisine;
- connaissance des nouvelles technologies;
- connaissance des produits, recettes, formules, etc.;
- directives en matière d'hygiène et de sécurité.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- rechercher des alternatives au sein des lignes de conduite prescrites.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- serviable.

5. APTITUDES

- goûts et arômes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	matériel de cuisine lourd
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	variations de température
6.4. Risques	:	-	risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE - SERVICE

Code : HRC. REF. 121

Fonction : Cuisinier-comptoir
Rôtisseur(euse) - préposé(e) au grill (f/m)

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

CRITERES

Code : HRC. REF. 121

Fonction : Cuisinier-comptoir
Rôtisseur(euse) - préposé(e) au grill (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- qualité et fraîcheur des produits, présentation correcte des repas, mode de cuisson adéquat;
- portions, respect des normes;
- hygiène personnelle.

1.2. Conséquences

- limitées : perte de matières premières.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités et techniques de cuisine: cuire, griller, frire.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- solutions suivant les procédures; cherche des alternatives.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations;
- multilinguisme pour un nombre limité de termes.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	debout
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré durant les périodes de pointe
		-	variations de température
		-	dégagement de chaleur
6.4. Risques	:	-	glisser, brûlures ou coupures

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE - SERVICE

Code : HRC. REF. 122

Fonction : Cuisinier(ère) - service traiteur (f/m)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 122

Fonction : Cuisinier(ère) - service traiteur (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation et exécution complète de banquets et réceptions conformément à ce qui a été convenu (mets, boissons, matériel etc.;
- qualité et fraîcheur des produits, présentation correcte;
- service.

1.2. Conséquences

- importantes : échec de l'organisation.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités de cuisine, connaissance des préparations chaudes et froides, présentations, service;
- créativité et organisation - respecter le timing;
- calculs.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- chercher des alternatives;
- exécute les instructions du responsable.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale et écrite : échange d'informations.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes;
- goûts et arômes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	déménager du matériel de cuisine
6.2. Position	:	-	debout
6.3. Conditions	:	-	variable
		-	variations de température
		-	dégagement de chaleur
6.4. Risques	:	-	glisser, brûlures et coupures

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE - SERVICE

Code : HRC. REF. 123

Fonction : Friturier(ère) (f/m)

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;
- Entretient le matériel de cuisine, le comptoir et la salle.

CRITERES

Code : HRC. REF. 123

Fonction : Friturier(ère) (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- quantité, qualité et fraîcheur des matières premières et produits utilisés; méthode de travail efficace;
- préparer correctement et hygiéniquement les aliments;
- respect des temps de cuisson et températures;
- portions et présentations;
- service aimable des clients;
- hygiène personnelle et hygiène du lieu de travail.

1.2. Conséquences

- visibles à court terme.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des tâches - tâches exécutives;
- connaissance des différents temps de cuisson.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- technique, opérationnel, stock;
- solutions suivant les procédures.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange de données.

5. APTITUDES

- habileté.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	matériel de cuisine
6.2. Position	:	-	debout
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré pendant les périodes de pointe
		-	variations de température
6.4. Risques	:	-	brûlures et coupures
		-	glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE - SERVICE

Code : HRC. REF. 124

Fonction : Collaborateur(trice) d'office (f/m)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 124

Fonction : Collaboratrice d'office (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- l'office;
- hygiène personnelle et hygiène du lieu de travail.

1.2. Conséquences

- visibles à court terme.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des tâches à accomplir.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- cherche des solutions ou fait appel au responsable.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange de données.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	debout
6.3. Conditions	:	-	---
6.4. Risques	:	-	risque de brûlures

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE - SERVICE

Code : HRC. REF. 125

Fonction : Collaborateur snack-bar (f/m)

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;
- 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 125

Fonction : Collaborateur snack-bar (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- quantité, qualité et fraîcheur des matières premières et produits utilisés; méthode de travail efficace;

- préparer correctement et hygiéniquement les petits pains;
- service aimable des clients;
- hygiène personnelle et hygiène du lieu de travail.

1.2. Conséquences

- visibles à court terme.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des tâches à accomplir.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- solutions selon les instructions.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange de données.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	matériel de cuisine
6.2. Position	:	-	debout
6.3. Conditions	:	-	variations de température - rythme accéléré pendant les périodes de pointe
6.4. Risques	:	-	glisser
		-	coupures

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : CUISINE - VAISSELLE

Code : HRC. REF. 126

Fonction : Collaborateur(trice) plonge/ Plongeur(euse) (f/m)
Plongeur(euse) travaillant seul

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;
- Entretient et nettoie les lieux de travail et installations (brosse, gratte, dégraisse, désinfecte, etc.); exécute diverses tâches de nettoyage;
- Rassemble les sacs poubelle;
- Signale les défectuosités ou bris;
- Aide ses collègues.

Dans un self-service : débarrasse les tables, les nettoie et rassemble les plateaux.

CRITERES

Code : HRC. REF. 126

Fonction : Collaborateur(trice) plonge/Plongeur(euse) (f/m)
Plongeur(euse) travaillant seul

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- ordre, netteté et hygiène dans la plonge;
- assure efficacement le fonctionnement du lave-vaisselle, faire la vaisselle de manière hygiénique.

1.2. Conséquences

- limitées : dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle);
- la vaisselle sale ou mal lavée influe sur l'organisation du travail des autres;
- le manque d'hygiène augmente les risques de problèmes bactériologiques.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des activités relatives à la vaisselle et du fonctionnement du lave-vaisselle;
- connaissance des produits détergents et de leur emploi;
- connaissance des normes de sécurité et d'hygiène.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes simples, à défaut, fait appel au responsable;
- la méthode de travail est donnée.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - soulever la vaisselle

6.2. Position : - debout, circuler, soulever, mouvement unilatéraux

6.3. Conditions : - lave-vaisselle impose un certain rythme de travail, bruit, dégagement de chaleur, humidité, contact avec déchets et restes de nourriture

6.4. Risques : - légères coupures, mains moites
- risque de glisser
- possibilité d'irritations dues aux produits d'entretien

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE - VAISSELLE

Code : HRC. REF. 127

Fonction : Plongeur(euse) grosse vaisselle

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 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;
- Entretient et nettoie les lieux de travail et installations, exécute diverses tâches de nettoyage;
- Rassemble les sacs poubelle;
- Signale les défectuosités ou bris;
- Aide ses collègues.

CRITERES

Code : HRC. REF. 127

Fonction : Plongeur grosse vaisselle

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- ordre, netteté et hygiène dans la plonge;
- faire la vaisselle de manière hygiénique et efficace (par ex. renouveler régulièrement l'eau).

1.2. Conséquences

- limitées : dégâts matériels;
- la vaisselle sale ou mal lavée influe sur l'organisation du travail des autres;
- le manque d'hygiène augmente les risques de problèmes bactériologiques.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des activités relatives à la vaisselle et au traitement de saletés tenaces (par ex. marmites grasses ou brûlées).

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes simples, à défaut, fait appel aux responsables;
- la méthode de travail est donnée.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	soulever la vaisselle lourde
6.2. Position	:	-	debout, circuler, soulever, mouvement unilatéraux
		-	importante tension au dos
6.3. Conditions	:	-	bruit, humidité, sol mouillé, contact avec déchets et restes de nourriture
6.4. Risques	:	-	coupures, mains moites
		-	glisser
		-	possibilité d'irritations dues aux produits d'entretien

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE - VAISSELLE

Code : HRC. REF. 128

Fonction : Chef d'équipe plongeurs
Assistant(e) responsable plonge

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 128

Fonction : Chef d'équipe plongeurs
Assistant responsable plonge

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- ordre, netteté et hygiène de la plonge et de la vaisselle;
- organisation du travail rapide et efficace;
- contrôle et motivation du personnel;
- contrôle traitement des déchets et restes de nourriture.

1.2. Conséquences

- limitées : dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle);
- la vaisselle sale ou mal lavée influe sur l'organisation du travail des autres;
- le manque d'hygiène augmente les risques de problèmes bactériologiques.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance de l'organisation du travail et expérience pour diriger une équipe;
- connaissance des activités relatives à la vaisselle et des traitements spéciaux en matière de vaisselle;
- motiver et diriger des collaborateurs.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- cherche solutions et alternatives;
- suit directives internes.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	soulever la vaisselle
6.2. Position	:	-	debout, circuler
6.3. Conditions	:	-	bruit, humidité
6.4. Risques	:	-	coupures
		-	glisser
		-	possibilité d'irritations dues aux produits d'entretien

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE - VAISSELLE

Code : HRC. REF. 129

Fonction : Responsable de plonge (f/m)/Chef-plongeur(se)

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 responsables;
- Conseille lors de sélection de nouveaux collaborateurs;
- Intervient et aide en cas de surcroît de travail.

CRITERES

Code : HRC. REF. 129

Fonction : Responsable de plonge (f/m)/Chef-plongeur

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- planning/travail et supervision;
- ordre, netteté, hygiène et sécurité;
- gestion de stock et contrôle du budget.

1.2. Conséquences

- limitées : dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle);
- une mauvaise gestion entraîne des répercussions financières.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- organisation du travail - connaissance des activités relatives à la vaisselle;
- expérience pour organiser, diriger et motiver une équipe;
- connaissance du matériel et modes d'emploi des produits.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- gestion matériel - personnel;
- cherche alternatives;
- suit directives internes.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale et écrite.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	soulever occasionnellement
6.2. Position	:	-	variable
6.3. Conditions	:	-	bruit
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE

Code : HRC. REF. 130

Fonction : Boucher(ère) (f/m)

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;
- Entretient 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 130

Fonction : Boucher (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- quantité et qualité des viandes;
- traitement et préparation efficaces;
- respect de certaines portions; assure utilisation optimale des viandes;
- fraîcheur et qualité des viandes; utilise le système FIFO pour gestion des stocks;
- préparation et conservation hygiénique;
- hygiène personnelle, hygiène des instruments et du lieu de travail ainsi que des chambres froides.

1.2. Conséquences

- limitées : dégâts matériels, perte de matières premières.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique du traitement des viandes;
- connaissance de l'enchaînement et des possibilités d'application;
- connaître les alternatives.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement; cherche des alternatives;
- problèmes opérationnels sont immédiatement signalés au responsable de cuisine;
- suit les directives générales relatives aux activités en cuisine;
- respecte les instructions du chef de cuisine (portions).

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - échange d'informations;
- check-lists pour commandes;
- être serviable.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - morceaux de viande
6.2. Position : - souvent penché vers l'avant, contrainte musculaire unilatérale, debout et parfois sur place
6.3. Conditions : - variations de température (chambre froide)
6.4. Risques : - coupures - glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE

Code : HRC. REF. 131

Fonction : Spécialiste crustacés/Ecailler(ère)

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;
- Ouvre les crustacés, en contrôle la fraîcheur et la qualité et les présente sur un lit de glace;
- Détache les filets de certains poissons et les dispose sur des assiettes;
- Entretient le lieu et les instruments de travail, est responsable de l'ordre et l'hygiène du comptoir et des frigos;
- Aide ses collègues en cuisine.

CRITERES

Code : HRC. REF. 131

Fonction : Spécialiste crustacés/Ecailler (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- ouvrir et présenter correctement les crustacés, contrôle leur fraîcheur;

- conservation hygiénique;
- hygiène personnelle, hygiène des instruments et du lieu de travail ainsi que des chambres froides.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels, perte de matières premières.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités;
- reconnaître les différents crustacés.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement; recherche des alternatives;
- problèmes opérationnels sont immédiatement signalés au responsable;
- suit les directives générales relatives aux activités en cuisine.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'information;
- être serviable.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - souvent penché vers l'avant, contrainte musculaire unilatérale

6.3. Conditions : - ---

6.4. Risques : - coupures : dérapage du couteau à huîtres

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: CUISINE

Code : HRC. REF. 132

Fonction : Entre-mettier(ère) (f/m)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 132

Fonction : Entre-mettier (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation efficace du travail;
- préparation des composants suivant assortiment donné ou commande;
- utilisation optimale des matières premières;
- fraîcheur et qualité des denrées alimentaires; utilise le système FIFO pour la gestion des stocks;
- préparation et conservation hygiénique;
- hygiène personnelle, hygiène du lieu et des instruments de travail.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels, perte de matières premières.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation professionnelle interne ou externe - expérience;
- connaissance pratique du travail et des préparations de base;
- connaissance des théories alimentaires, hygiène et sécurité;
- connaissance enchaînement et possibilités d'application;
- connaître des alternatives;
- connaissance des appareils de cuisine.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout problèmes personnellement; cherche des alternatives (par ex. interruption, assortiment trop faible);
- les problèmes opérationnels sont immédiatement signalés au responsable de cuisine;
- suit les directives générales relatives aux activités en cuisine;
- respecte les instructions du chef de cuisine.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - échange d'informations concernant les activités;
- écrite - établir des check-lists pour commandes;
- être serviable.

5. APTITUDES

- habileté;
- goûts et arômes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - matériel de cuisine

6.2. Position : - souvent penché vers l'avant, contrainte musculaire unilatérale, debout et souvent sur place

6.3. Conditions : - dégagement de chaleur
- variations de température (chambres froides)

6.4. Risques : - coupures - brûlures - glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : CUISINE

Code : HRC. REF. 133

Fonction : Rôtisseur(euse)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 133

Fonction : Rôtisseur (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- qualité et fraîcheur des produits, présentation correcte des repas, mode de cuisson adéquat;
- portions, respect des normes;
- hygiène personnelle.

1.2. Conséquences

- limitées : perte de matières premières.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités en cuisine;
- connaissance des différents modes de cuisson.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- solutions suivant les procédures; chercher des alternatives.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - échange d'informations.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	debout
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré pendant les périodes de pointe
		-	variations de température
		-	dégagement de chaleur
6.4. Risques	:	-	glisser - brûlures et coupures

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SALLE - SERVICE

Code : HRC. REF. 202 - 205

Fonction : Commis (f/m)

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 ordre et netteté dans la salle;
- prend part à la préparation et la réalisation de fêtes, banquets et buffets.

CRITERES

Code : HRC. REF. 202 - 205

Fonction : Commis (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- aide à la préparation suivant le protocole
- service à la clientèle correct, aimable, rapide et dévoué
- respecter certaines normes
- évolution rapide du travail, exécuter les instructions correctement
- hygiène et présentation personnelle.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée).

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance de base des théories relatives à l'alimentation et aux boissons, composition et mode de préparation des plats, temps de préparation, méthode de service (le commis est en formation);
- sens de l'organisation du travail;
- serviable et aimable envers les clients.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel au responsable.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations;
- serviable et discret;
- esprit d'équipe cuisine - salle.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes : porter des assiettes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	porter des assiettes
6.2. Position	:	-	circuler = contrainte pour le dos
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré durant les périodes de pointe du service
6.4. Risques	:	-	légères brûlures et coupures
		-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: SALLE - SERVICE

Code : HRC. REF. 206. A

Fonction : Garçon (serveuse) restaurant ¬

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 : nettoyer (mastic) le matériel de salle et le mobilier, disposer les tables et les chaises, le linge de table, les couverts, la vaisselle; décorer la table et la salle (décorations de table, fleurs, etc.);
- mise en place du matériel de service;
- mise en place du buffet : remplir 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 défectuosités techniques (par ex. frigos, percolateur).

CRITERES

Code : HRC. REF. 206. A

Fonction : Garçon (serveuse) restaurant

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- prendre note correctement des commandes; servir repas et boissons suivant le protocole;
- service des clients correct, aimable, rapide et dévoué;
- respecter certaines normes;
- évolution rapide du travail, bonne coordination avec la cuisine, méthode de service et organisation efficace du travail;
- contrôle les additions et les moyens de paiements;
- hygiène et présentation personnelle;
- éventuellement ouverture et fermeture du restaurant.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée);
- clients mécontents.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des théories relatives à la nourriture et aux boissons, modes de préparation et composition des mets, méthode de service, découpes et préparations en salle;
- sens de gestion d'entreprise - des techniques de vente;
- amabilité et serviabilité.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement, sans quoi fait appel au responsable;
- erreur dans commandes - caisse - longues durées d'attente.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations;
- écrite : prendre note des commandes;
- connaissances linguistiques;
- discret et serviable.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes : porter des assiettes, verres, plateaux, etc.…

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - porter des assiettes, verres, plateaux, etc...
- déboucher des bouteilles

6.2. Position : - circuler = contrainte pour le dos

6.3. Conditions : - rythme accéléré pendant les périodes de pointe du service

6.4. Risques : - légères coupures et brûlures
- trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SALLE - SERVICE

Code : HRC. REF. 206. B

Fonction : Garçon (serveuse) - brasserie, taverne, bistrot

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 : nettoyer (mastic) le matériel de salle et le mobilier, disposer les tables et chaises, placer les cartes de boissons, les sous-verres et cendriers; décorer 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 prendre 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 206. B

Fonction : Garçon (serveuse) - brasserie, taverne, bistrot

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- prendre note correctement des commandes; les servir correctement;
- service des clients correct, aimable, rapide et dévoué;
- respecter certaines normes;
- évolution rapide du travail, bonne coordination avec le buffet, méthode de service et organisation efficace du travail;
- contrôle des additions et moyens de paiement;
- hygiène et présentation personnelle;
- éventuellement ouverture et fermeture du restaurant.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée);
- clients mécontents.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des théories relatives aux boissons et modes de service;
- sens de gestion d'entreprise - des techniques de vente;
- aimable et serviable.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement, sans quoi fait appel au responsable;
- erreur dans commandes - caisse - longues durées d'attente

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations;
- connaissances linguistiques;
- écrite : prendre note des commandes;
- serviable et sociable.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes : porter verres et plateaux, etc...

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	porter verres et plateaux
6.2. Position	:	-	circuler = contrainte pour le dos
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré pendant les périodes de pointe du service
6.4. Risques	:	-	coupures et brûlures
		-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: SALLE - SERVICE

Code : HRC. REF. 206. C

Fonction : Garçon (serveuse) - café

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 prendre 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 206. C

Fonction : Garçon (serveuse) - café

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- prendre note correctement des commandes; servir correctement les boissons;
- service des clients correct, aimable, rapide et dévoué;
- respecter certaines normes;
- évolution rapide du travail, bonne coordination avec le buffet, méthode de service et organisation du travail efficace;
- contrôle des additions et moyens de paiement;
- hygiène et présentation personnelle;
- éventuellement ouverture et fermeture du restaurant.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée);
- clients mécontents

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des théories relatives aux boissons et méthodes de service;
- sens de gestion d'entreprise - des techniques de vente;
- aimable et serviable.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement, sans quoi fait appel au responsable;
- erreur dans commandes - caisse - longues durées d'attente.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : - échange d'informations;
- connaissances linguistiques;
- serviable et sociable.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes : porter verres et plateaux.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	porter verres et plateaux
6.2. Position	:	-	circuler - contrainte pour le dos
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré pendant les périodes de pointe du service
6.4. Risques	:	-	coupures et brûlures
		-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SALLE - SERVICE

Code : HRC. REF. 206 D

Fonction : Garçon (serveuse) pour les pensionnaires

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 défectuosités techniques (par ex. frigos, percolateur).

CRITERES

Code : HRC. REF. 206 D

Fonction : Garçon (serveuse) ¬pour les pensionnaires¬

1. RESPONSABILITE

Est responsable :

- de la mise en place correcte, de servir les repas et les boissons, de débarrasser les tables;
- du service aux pensionnaires : correct, aimable, rapide et dévoué;
- du respect des normes internes;
- de l'évolution rapide du travail, méthode de service efficace;
- de l'hygiène et de sa présentation personnelle.

Conséquences : dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée), pensionnaires mécontents

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités et des méthodes de service;
- sens de l'organisation du travail pour un déroulement rapide du service.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout des problèmes simples personnellement, sans quoi fait appel au responsable.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- serviable et sociable;
- connaissances linguistiques élémentaires.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes : porter des assiettes, verres, plateaux, etc...

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	porter des assiettes, verres, plateaux, etc...
6.2. Position	:	-	circuler - contrainte pour le dos
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré pendant les périodes de pointe du service
6.4. Risques	:	-	risque faible de glisser, de trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: SALLE - SERVICE

Code : HRC. REF. 207

Fonction : 1/2 chef de rang (f/m)

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, disposer 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 œil 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;
- cherche 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 207

Fonction : 1/2 chef de rang (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- servir correctement repas et boissons suivant le protocole;
- service des clients correct, aimable, rapide et dévoué;
- respecter certaines normes;
- évolution rapide du travail, bonne coordination avec la cuisine, méthode de service et organisation du travail efficace;
- hygiène et présentation personnelle.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée), clients mécontents.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des théories relatives aux aliments et aux boissons, composition et préparation des mets, temps de préparation, méthode de service;
- sens de gestion d'entreprise - des techniques de vente;

- aimable et serviable.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement, sans quoi fait appel au responsable;
- longues durées d'attente.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations;
- connaissances linguistiques;
- serviable et discret;
- esprit d'équipe cuisine - salle.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes : porter des plats, des verres, des plateaux, etc...

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - porter des plats, des verres, des plateaux, etc... - déboucher des bouteilles

6.2. Position : - circuler - porter des assiettes = contrainte pour le dos

6.3. Conditions : - rythme accéléré pendant les périodes de pointe du service

6.4. Risques : - coupures et brûlures
- trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SALLE - SERVICE

Code : HRC. REF. 208

Fonction : Chef de rang (f/m)

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, linge de table; placer couverts et 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 1/2 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 des 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 208

Fonction : Chef de rang (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- servir correctement repas et boissons suivant le protocole;
- service des clients correct, aimable, rapide et dévoué;
- respecter certaines normes;
- évolution rapide du travail, bonne coordination avec la cuisine, méthode de service efficace et organisation du travail;
- hygiène et présentation personnelle.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée), clients mécontents;
- influence sur l'unité de travail (cuisine).

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des théories relatives aux aliments et aux boissons, composition et préparation des mets, temps de préparation, méthode de service;
- sens de gestion d'entreprise - des techniques de vente;
- amabilité et serviabilité.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement, sans quoi fait appel au responsable.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations;
- connaissances linguistiques;
- serviable et discret;
- esprit d'équipe.

5. APTITUDES

- aptitude au service.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - porter des assiettes et autres - déboucher des bouteilles

6.2. Position : - circuler - contrainte pour le dos

6.3. Conditions : - rythme accéléré pendant les périodes de pointe du service

6.4. Risques : - légères coupures et brûlures
- trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: SALLE - SERVICE

Code : HRC. REF. 209

Fonction : Premier chef de rang (f/m) /Capitaine

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. Servir 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 209

Fonction : Premier chef de rang (f/m) / Capitaine

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- contrôle du service suivant le protocole;
- garantir le service des clients correct, aimable, rapide et dévoué;
- respecter certaines normes;
- évolution rapide du travail, bonne coordination, méthode de service et organisation du travail efficace;
- hygiène et présentation personnelle;
- suivi professionnel de la brigade

1.2. Conséquences

- dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée), clients mécontents;
- influence sur l'unité de travail.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des théories relatives aux aliments et aux boissons, composition et préparation des mets, temps de préparation, méthode de service;
- sens de gestion d'entreprise - des techniques de vente;
- aimable et serviable.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement, sans quoi fait appel au responsable - cherche des alternatives;
- longues durées d'attente.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations;
- connaissances linguistiques;
- serviable et discret;
- esprit d'équipe cuisine - salle.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes : porter des assiettes, plats, verres, etc...

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - porter des assiettes-, plats, verres, etc... - déboucher des bouteilles

6.2. Position : - circuler - contrainte pour le dos

6.3. Conditions : - rythme accéléré pendant les périodes de pointe du service

6.4. Risques : - légères coupures et brûlures
- trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: SALLE - SERVICE

Code : HRC. REF. 210

Fonction : Sommelier(ère)

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 vinicole), 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 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 210

Fonction : Sommelier (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- gestion des stocks efficace de la cave à vins;
- conseil correct en matière de vins;
- service clients correct, aimable rapide et dévoué;
- service : respect des normes relatives au service;
- méthode de service et organisation du travail;
- hygiène et présentation personnelle.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels (par ex/ bouteilles cassées);
- conséquences financières en cas de stock insuffisant ou stock non approprié (grande influence);
- clients mécontents lors d'un mauvais choix de vin;
- influence sur l'unité de travail (cuisine).

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des théories relatives aux aliments et boissons, combiner vins et aliments, méthode de service;
- connaissance du processus de production des vins : origine, région vinicole, année, goût, odeur, couleur; connaissance en matière d'entreposage et de conservation;
- formation permanente : bibliographie, voyages d'étude, associations professionnelles;
- connaissance gestion des stocks, organisation du travail;
- culture générale et connaissance sur le plan touristique;
- aimable et serviable.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations;
- connaissances linguistiques;
- serviable et discret;
- esprit d'équipe cuisine - salle.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes : déboucher des bouteilles;
- goût, odeur, couleur.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - ---

6.3. Conditions : - ---

6.4. Risques : -coupures

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: SALLE - SERVICE RESTAURANT

Code : HRC. REF. 211.A

Fonction : Assistant(e) Maître d'hôtel

Catégorie de fonctions: VIII

ORGANISATION :

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

OBJECTIF :

Assiste à l'organisation et 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 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 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 211.A

Fonction : Assistant Maître d'hôtel (M/F)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- supervision des activités;
- garantit l'accueil et le service correct, aimable, rapide et dévoué à la clientèle;
- communication permanente entre salle et cuisine;
- respect des normes relatives au service;
- hygiène et présentation personnelle; également des collaborateurs;
- respect des consignes de sécurité.

1.2. Conséquences

- clients mécontents : influence d'importance;
- commandes erronées; remarquable immédiatement - solutionné directement, influe sur l'unité de travail

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des théories en matière d'aliments et boissons, composition des mets, temps de cuisson, méthodes de service, découpes et finitions;
- connaissance et expérience du service en général et du service à la clientèle - techniques de vente - connaissance des prix de la carte et utilisation correcte du système de caisse;
- déceler les souhaits du client - contact sociable et discret

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes;
- organisation, personnel, client mécontent.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale et écrite - transmet les commandes;
- influencer, persuader, serviable;
- intérêts divergents;
- clients - discrétion;
- connaissances linguistiques;
- esprit d'équipe cuisine - salle.

5. APTITUDES

- goût et odorat.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	porter des plats (< 5 kg)
6.2. Position	:	-	variable
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré - période de pointe
6.4. Risques	:	-	trébucher risques de coupures et brûlures légères

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SALLE - SERVICE RESTAURANT

Code : HRC. REF. 211 B

Fonction : Responsable de salle

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 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 211 B

Fonction : Responsable de salle

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation du travail du personnel en salle et supervision des activités
- garantit l'accueil et le service correct, aimable, rapide et dévoué à la clientèle

- communication permanente entre salle et cuisine
- respect des normes relatives au service
- hygiène et présentation personnelle; également des collaborateurs

1.2. Conséquences

- clients mécontents: influence d'importance;
- commandes erronées; remarquable immédiatement - solutionné directement, influe sur l'unité de travail.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des théories en matière d'aliments et boissons, composition et préparation des mets, temps de cuisson, méthodes de service, découpes et finitions;
- connaissance et expérience du service en général et du service à la clientèle - techniques de vente;
- connaissance des prix de la carte;
- utilisation du système de caisse;
- déceler les souhaits du client - contact sociable et discret;
- connaissance culturelle et touristique.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes;
- organisation, personnel, client;
- mécontentement de la clientèle.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale et écrite - transmet les commandes;
- influencer, persuader, serviable;
- intérêts divergents;
- clients - discrétion;
- connaissances linguistiques;
- esprit d'équipe cuisine - salle.

5. APTITUDES

- goût et odorat.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	porter des plats (< 5 kg)
6.2. Position	:	-	variable
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré - période de pointe
6.4. Risques	:	-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE - BAR

Code : HRC. REF. 212

Fonction : Aide barman/barmaid/ Commis barman / commis barmaid

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 212

Fonction : Aide barman/ Commis barman (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- servir les boissons; commande exacte, attente brève;
- aimable vis-à-vis des clients;
- organisation de son propre travail.

1.2. Conséquences

- mauvaises décisions : conséquences directes, perte de clients.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des boissons - service.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel au barman.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations;
- contact avec clients - sociable;
- connaissances linguistiques.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	porter des plateaux + déplacer des fûts de bière
6.2. Position	:	-	debout - circuler
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré pendant les périodes de pointe de service
6.4. Risques	:	-	légères coupures
		-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: SERVICE - BAR

Code : HRC. REF. 213

Fonction : Barman / barmaid

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. Etablir 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; préparation 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 213

Fonction : Barman (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- servir les boissons; commande exacte, attente brève;
- aimable vis-à-vis des clients;
- organisation de son propre travail;
- le cas échéant, clôture et ferme le bar.

1.2. Conséquences

- mauvaises décisions : conséquences directes, perte de clients;
- chute du chiffre d'affaires.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des boissons : préparer cocktails et longdrinks;
- dosages exacts;
- servir correctement et utiliser la pompe.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- cherche des solutions ou alternatives au sein des directives prescrites.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations;
- contact avec clients - sociable;
- connaissances linguistiques.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes;
- goût et odorat.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	contrainte unilatérale
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré, etc...
6.4. Risques	:	-	légères coupures
		-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: SERVICE - BAR

Code : HRC. REF. 214

Fonction : Chef de bar / chef barman/barmaid

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, préparer les choses nécessaires, place 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, préparation 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 214

Fonction : Chef de bar (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- servir les boissons; commande exacte, attente brève;
- aimable vis-à-vis des clients;
- organisation du travail des collaborateurs;
- augmentation du chiffre d'affaires - vente de boissons;
- responsable de la clôture de la caisse et, le cas échéant, de la fermeture du bar.

1.2. Conséquences

- mauvaises décisions : conséquences directes, perte de clients;
- chute du chiffre d'affaires.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des boissons : préparer cocktails et longdrinks;
- dosages exacts, composition, goût et aspect (couleur) des boissons;
- servir correctement et utiliser la pompe.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- cherche des solutions ou alternatives.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- connaissance linguistique verbale : échange d'informations;
- contact avec clients - sociable.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes (mélanger et secouer -shaker);
- goût et odorat.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	contrainte unilatérale
6.2. Position	:	-	debout
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré
6.4. Risques	:	-	légères coupures
		-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE - CAFE(TARIA)

Code : HRC. HRC. 216

Fonction : Employé au comptoir boissons (pompe)/ Buffetier(ère)

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.

CRITERES

Code : HRC. HRC. 216

Fonction : Employé au comptoir boissons (pompe)/ Buffetier

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- servir des boissons, respect des commandes, brève durée d'attente;
- servir correctement, entretien de la pompe, température des boissons;
- amabilité à l'égard des clients;
- organisation du travail.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des boissons; les servir correctement;
- connaissance de la technique des débits.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- personnellement, sans quoi fait appel au responsable.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale;
- connaissances linguistiques;
- sociable.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	fûts et bacs
6.2. Position	:	-	debout, sur place, mouvements unilatéraux
6.3. Conditions	:	-	fumée - bruit - rythme accéléré
6.4. Risques	:	-	léger risque de coupures
		-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SALLE (SELF-SERVICE)¬

Code : HRC. REF. 217.A

Fonction : Collaborateur au self-service (f/m)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 217.A

Fonction : Collaborateur au self-service (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- mise en place et remplir les comptoirs
- présentation correcte et selon les prescriptions des plats froids, desserts et autres au(x) comptoir(s)
- respect des prescriptions d'hygiène
- hygiène et présentation personnelle

1.2. Conséquences

- risques limités : dégâts matériels (par ex. vaisselle brisée), perte de matières premières (limitée)

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités;
- quelques semaines d'adaptation.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale;
- connaissances linguistiques.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	: -	---
6.2. Position	: -	debout - circuler
6.3. Conditions	: -	---
6.4. Risques	: -	coupures, risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département	:	SALLE - SELF-SERVICE¬
Code	:	HRC. REF. 217.B
Fonction	:	Serveur(se) au comptoir
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 bains d'eau (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.

CRITERES

Code	:	HRC. REF. 217.B
Fonction	:	Serveur au comptoir

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- mise en place et remplir les comptoirs;
- présentation correcte des repas;
- service aimable, rapide et correct des clients;
- respect de certaines normes de service et prescriptions d'hygiène;
- hygiène et présentation personnelle.

1.2. Conséquences

- risques limités : dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée).

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités;
- formation interne;
- quelques semaines d'adaptation.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - connaissances linguistiques sommaires pour servir le client;
- contact avec responsables et clients.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	debout - circuler
6.3. Conditions	:	-	dégagements de chaleur
6.4. Risques	:	-	risque de coupures ou brûlures
		-	risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SALLE - SELF-SERVICE¬

Code : HRC. REF. 217.C

Fonction : Serveur(se) au comptoir (chauffer et servir)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 217.C

Fonction : Serveur au comptoir (chauffer et servir)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- mise en place et remplir les comptoirs;

- présentation et préparation correctes des repas;
- service aimable, rapide et correct des clients;
- respect de certaines normes de service et prescriptions d'hygiène;
- hygiène et présentation personnelle.

1.2. Conséquences

- risques limités : dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée), clients mécontents.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités;
- connaissance élémentaire des préparations de base et pouvoir travailler avec des installations de cuisine déterminées (micro-ondes).

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - connaissances linguistiques sommaires pour servir le client;
- contact avec responsables et clients.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6.INCONVENIENTS

6.1.Poids	:	-	---
6.2.Position	:	-	debout - circuler
6.3.Conditions	:	-	sous pression pendant les périodes d'affluence
		-	dégagements de chaleur
6.4.Risques	:	-	risque de coupures ou brûlures
		-	risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SALLE - SELF-SERVICE¬

Code : HRC. REF. 217.D

Fonction : Serveur(se) au comptoir (préparer et servir)

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 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 lieux de travail.

CRITERES

Code : HRC. REF. 217.D

Fonction : Serveur au comptoir (préparer et servir)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- mise en place et remplir les comptoirs;
- présentation et préparation correctes des repas;
- service aimable, rapide et correct des clients;
- respect de certaines normes de préparations et de service;
- hygiène et présentation personnelle.

1.2. Conséquences

- risques limités : dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée), clients mécontents.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités;
- connaissance des préparations de base et des installations de cuisine;
- quelques semaines d'adaptation.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale;
- connaissances linguistiques sommaires pour servir le client;
- contact avec clients.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	: -	---
6.2. Position	: -	debout - circuler - se baisser
6.3. Conditions	: -	sous pression pendant les période d'affluence
	-	dégagements de chaleur
6.4. Risques	: -	risque de coupures ou brûlures
	-	risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SALLE - SELF-SERVICE¬

Code : HRC. REF. 217.E

Fonction : Serveur(se) au comptoir (préparer, servir et caisse)

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'occupe 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 217.E

Fonction : Serveur au comptoir (préparer, servir et caisse)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- mise en place et remplir les comptoirs;
- présentation et préparation correctes des repas et boissons;
- service aimable, rapide et correct des clients;
- respect de certaines normes de préparations et de service;
- addition exacte;
- hygiène et présentation personnelle.

1.2. Conséquences

- risques limités : dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée), clients mécontents.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités;
- connaissance des préparations de base et des installations;
- connaissance des procédures de caisse;
- quelques semaines d'adaptation.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale;
- connaissances linguistiques sommaires pour servir le client;
- contact avec clients.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	debout - circuler - se baisser
6.3. Conditions	:	-	sous pression pendant les périodes d'affluence
		-	dégagements de chaleur
6.4. Risques	:	-	risque de coupures ou brûlures
		-	risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: Salle – Service: Fast-food – Restauration à service rapide

Code : HRC.REF. 217F

Fonction : Collaborateur restauration à service rapide – accueil/salle – équipier (m/f)

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

BUT:

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.);
- complémentairement 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 générale des abords, parking, terrasses, aire de jeux pour enfants (le cas échéant), etc.

CRITERES

Code : HRC.REF 217F

Fonction : Collaborateur restauration à service rapide – accueil/salle – équipier (m/f)

1. RESPONSABILITE

Est responsable :

- de l'accueil aimable des clients;
- de l'hygiène personnelle;
- de l'établissement d'additions correctes;
- de l'approvisionnement du stock de sauces, serviettes, pailles, etc.;
- de la composition des salades;
- de la cuisson des frites à l'aide des systèmes préprogrammés;
- du respect des normes internes relatives à la qualité, le service, l'hygiène et de la présentation (uniforme).

Conséquences:

- des erreurs de commande peuvent engendrer le mécontentement des clients, ainsi que des petites différences de caisse.

2. CONNAISSANCE ET COMPLEXITE

- formation interne: doit pouvoir fonctionner de façon optimale au poste de travail "accueil";
- connaissance des touches de la caisse et de l'équipement du drive (le cas échéant);
- connaissance des normes et procédures internes relatives à la qualité, au service et à l'hygiène

3. RESOLUTION DE PROBLEMES

- opérationnel – périodes de pointe;
- intervient lors de petits incidents, p. ex. nettoyer les boissons renversées, remplir les stocks en concertation avec le responsable d'équipe (shift/crew leader).

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale;
- contact avec les clients;
- service à la clientèle – travail d'équipe cuisine – accueil/salle.

5. APTITUDES

- précision lors des opérations à la caisse.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : jusqu'à +/- 10 kg

6.2. Position : debout – circuler

6.3. Conditions : rythme accéléré pendant les périodes de pointe, variations de température, certains bruits gênants

6.4. Risques : brûlures, dérapage

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SALLE

Code : HRC. REF. 218

Fonction : Accueil / Hôte(sse) d'accueil

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 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 218

Fonction : Accueil / Hôte(sse) d'accueil

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- accueil et orientation des clients

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation interne;
- connaissance des procédures.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes suivant les lignes de conduite.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale;
- connaissances linguistiques;
- contact avec les clients - comportement sociable;
- détermination des besoins.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - ---

6.3. Conditions : - ---

6.4. Risques : - ---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE - CAISSE

Code : HRC. REF. 220

Fonction : Caissier(ère)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 220

Fonction : Caissier (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- imputation des données, contrôle des prix des produits;
- transactions financières;
- déroulement rapide des opérations à la caisse.

1.2. Conséquences

- moyens de paiement non valables, trop peu dans la caisse, traitement erroné des données.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités, fonctionnement de la caisse (opérations), connaissance des prix des produits.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- valeurs étrangères - clients - vols.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - écrite;
- connaissances linguistiques.

5. APTITUDES

- diligence.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	mouvements unilatéraux - sur place
		-	travailler sur écran
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré pendant les périodes de pointe
6.4. Risques	:	-	manipulation de moyens de paiement

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : CATERING

Code : HRC. REF. 221

Fonction : Aide caissier(ère) (H/F)

Catégorie de fonctions: III

ORGANISATION :

Dépend du responsable d'équipe ou de salle.

BUT :

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 valeurs étrangères, cartes de crédit, bons d'achat ou de ristourne, chèques;
- Remet le ticket de caisse et rend la monnaie.

CRITERES

Code : HRC. REF. 902

Fonction : Aide caissier(ère) (H/F)

1. RESPONSABILITES

1.1. Influence

Est responsable de :

- imputation des données, contrôle des prix des produits;
- transactions financières;
- déroulement rapide des opérations à la caisse.

1.2. Conséquences

- moyens de paiement non valables;
- trop peu dans la caisse;
- traitement erroné des données.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR FAIRE

- connaissance pratique des activités, fonctionnement de la caisse (opérations), connaissance des prix des produits.

3. RESOLUTION DE PROBLEMES

- valeurs étrangères - clients - vols.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - écrite;
- connaissances linguistiques.

5. APTITUDES

- précision.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : --

6.2. Position : mouvement unilatéraux - sur place
travailler sur écran

6.3. Conditions : rythme accéléré pendant les périodes de pointe

6.4. Risques : manipulation de moyens de paiement

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE

Code : HRC. REF. 222 - 223

Fonction : Responsable d'un point de vente
cafétéria - self-service (f/m)

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 défectuosités et fait appel au service technique;
- contrôle le nettoyage, l'ordre et la netteté 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'engagement 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.

CRITERES

Code	:	HRC. REF. 222 - 223
Fonction	:	Responsable d'un point de vente cafétéria - self-service (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation du travail efficace et supervision, exécution des plans relatifs à la vente et au marketing;
- garantit aux clients un service rapide, correct et aimable;
- respecter les directives internes;
- hygiène et présentation personnelle des collaborateurs;
- hygiène, ordre, netteté et sécurité des lieux de travail;
- fermeture et/ou ouverture du commerce.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée), clients mécontents;
- influence sur la réalisation du chiffre d'affaires, impact sur la gestion des frais et les budgets.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance et expérience pratique des activités;
- avoir le sens de la corrélation entre les données - traitement des données;
- organisation du travail et méthodes de travail;
- diriger de manière sociable.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- solutionne les problèmes personnellement, sans quoi fait appel au responsable.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale et écrite;
- attitude serviable - persuader.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	porte des plats et autres
6.2. Position	:	-	variable
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré pendant période d'affluence
6.4. Risques	:	-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SALLE - RESTAURATION A SERVICE RAPIDE

Code : HRC. REF. 224

Fonction : Débarrasseur(se)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 224

Fonction : Débarrasseur (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- débarrasser et nettoyer les tables;
- attitude correcte, respectueuse, rapide et aimable vis-à-vis de la clientèle;
- respecter certaines normes;
- évolution rapide du travail, exécuter les instructions correctement;
- hygiène et présentation personnelle.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle).

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- avoir le sens de sa propre organisation du travail;
- serviable.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel au responsable.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations;
- serviable et discret.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	porter plateaux et vaisselle
6.2. Position	:	-	circuler - contrainte pour le dos
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré pendant les périodes de pointe
6.4. Risques	:	-	légères coupures
		-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE (CLINIQUES ET CATERING)

Code : HRC. REF. 226

Fonction : Préposé(e) assemblage plateaux

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 : préparer 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 226

Fonction : Préposé(e) assemblage plateaux

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- composer les colis-repas conformément aux directives;
- respecter l'assortiment imposé;
- entreposage qualitatif et hygiénique dans les chariots de transport;
- respecter le timing de distribution.

1.2. Conséquences

- service tardif, erreurs dans produits ou distribution (hôpitaux, avions);
- influence sur l'unité de travail.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités;
- connaissance des différents produits et assortiments;
- coordination rapide du travail.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- complexité différents assortiments - encodage des produits.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale.

5. APTITUDES

- > diligence - > habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	max. 5 kg.
6.2. Position	:	-	debout - sur place - mouvements unilatéraux
6.3. Conditions	:	-	> rythme accéléré
6.4. Risques	:	-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : CATERING

Code : HRC. REF 226B

Fonction : Préposé(e) à la distribution du café, des boissons et des petits pains (f/m)

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 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;
- 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.

CRITERES

Code : HRC.REF. 226B

Fonction: Préposé(e) à la distribution du café, des boissons et des petits pains(f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- distribution continue des petits pains, du café et boissons et enlèvement de la vaisselle;
- respecter les normes en matière d'hygiène;
- respecter les horaires de distribution.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités;
- connaissance des horaires et normes internes.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- Résout seul les petits problèmes d'intendance;
- Fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : max. 20 kg.
6.2. Position : pousser des chariots - penché vers l'avant
6.3. Conditions : rythme accéléré - longues distances
6.4. Risques : légères contusions - trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: SERVICE (CLINIQUES ET CATERING)

Code : HRC.REF.226C

Fonction : (Aide-diététicien(ne)) (f/m)

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.

CRITERES

Code : HRC.REF.226C

Fonction : Aide-diététicien(ne) (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- la qualité (composition, grammages, conforme diète) des repas; assemblage sur plateaux conformément aux fiches;
- la composition des colis-repas conformément aux directives;
- respecter l'assortiment imposé;
- l’entreposage qualitatif et hygiénique dans les chariots de transport;
- la préparation de la composition et disposition des aliments, boissons ou accessoires sur les plateaux conformément aux fiches de régime;
- la mise en place de tout ce qui est nécessaire à la table d'assemblage conformément aux directives;
- respecter le timing de distribution;
- ordre, netteté et hygiène.

1.2. Conséquences

- service tardif, erreurs dans produits ou distribution (hôpitaux, avions);
- mauvais contrôle de la composition du régime;
- influence sur l'unité de travail.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités;
- connaissance des différents produits et assortiments;
- connaissance pratique de base en diététique et alimentation;
- coordination rapide du travail.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- complexité différents assortiments - encodage des produits

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- échange d'information verbale et écrite

5. APTITUDES

- > diligence - > habileté dans les gestes

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - max. 5 kg.

6.2. Position : - debout - sur place - mouvements unilatéraux (à la chaine)

6.3. Conditions : - > rythme accéléré (à la chaine)

6.4. Risques : - trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE

Code : HRC. REF. 227

Fonction : Préposé(e) aux chariots de distribution

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 227

Fonction : Préposé(e) aux chariots de distribution

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- distribution continue des repas et enlèvement de la vaisselle;
- respecter les normes en matière d'hygiène;
- respecter les horaires de distribution.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités;
- horaires et normes internes.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	max. 20 kg.
6.2. Position	:	-	pousser des chariots - penché vers l'avant
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré - longues distances
6.4. Risques	:	-	légères contusions
		-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE

Code : HRC. REF. 228 A

Fonction : Chauffeur transport de marchandises (f/m)

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 défectuosités;
- Aide (occasionnellement) à empiler, régler ou raccorder le matériel.

CRITERES

Code : HRC. REF. 228 A

Fonction : Chauffeur transport de marchandises (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- déroulement efficace et continu du transport;
- respecter les lignes de conduite.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- permis de conduire B et/ou C.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel aux responsables;
- petite réparation pour maintenir le véhicule en état de rouler.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	empiler, charger et décharger du matériel
6.2. Position	:	-	penché vers l'avant - assis
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré - conditions atmosphériques
6.4. Risques	:	-	risque d'accident - contravention

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE

Code : HRC. REF. 228 B

Fonction : Chauffeur transport de personnes (f/m)

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 défectuosités;
- Est attentif à la sécurité dans le trafic;
- Fait des commissions sur demande, apporte les paquets à leur destination.

CRITERES

Code : HRC. REF. 228 B

Fonction : Chauffeur transport de personnes (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- sécurité dans transport des personnes;

- respecter les lignes de conduite;
- est responsable de son véhicule.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- permis de conduire C et/ou D.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale;
- connaissances linguistiques.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - chargement de bagages (poids)

6.2. Position : - souvent assis

6.3. Conditions : - parfois trafic important

6.4. Risques : - risque d'accident de voiture

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE

Code : HRC. REF. 229

Fonction : Préposé(e) à l'approvisionnement des distributeurs automatiques

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 défectuosités, signale les dérangements ou défectuosités 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 229

Fonction : Préposé(e) à l'approvisionnement des distributeurs automatiques

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- approvisionnement correct des distributeurs automatiques;
- contrôle de l'opérationnalité des installations;
- traitement des données;
- respect des lignes de conduite;
- responsable de l'argent.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des différents produits;
- connaissance du fonctionnement technique des installations;
- détenteur du permis de conduire.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel aux responsables;
- petite réparation pour maintenir le véhicule en état de rouler.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	porter des boîtes (max. 20 kg.)
6.2. Position	:	-	souvent penché vers l'avant
6.3. Conditions	:	-	dégagement de froid
6.4. Risques	:	-	risque d'accident de la route
		-	coupures (dues aux bris de verres ou autres)

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE - MAGASIN

Code : HRC. REF. 230

Fonction : Vendeur(se)/ Collaborateur(trice) magasin, shop

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 230

Fonction : Vendeur(se)/ Collaborateur(trice) magasin, shop

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- vendre - servir le client - faire l'addition;
- présentation, sociable et communicatif;
- responsabilité financière.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des différents produits et des prix;
- expérience commerciale;
- connaissances linguistiques;
- formation interne de vente.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- vols - trop peu d'argent en caisse.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - clients.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	: -	déplacer des marchandises
6.2. Position	: -	debout et sur place
6.3. Conditions	: -	rythme accéléré
6.4. Risques	: -	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE

Code : HRC. REF. 231

Fonction : Vendeur(se) minibar

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 minibar;
- Mise en place du minibar (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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 231

Fonction : Vendeur(se) minibar

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- vendre boissons et snacks;

- service rapide, correct, dévoué et aimable à l'égard des clients;
- caisse.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation interne;
- connaissance des différents produits et des prix;
- calculer en monnaies étrangères différentes.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement;
- erreurs de caisse.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale;
- clients;
- connaissances linguistiques.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - porter des assiettes, pousser les chariots dans des espaces réduits

6.2. Position : - circuler - porter des assiettes = contrainte pour le dos

6.3. Conditions : - rythme accéléré

6.4. Risques : - légères contusions
- trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SALLE - SERVICE RESTAURANT (TRAIN - BATEAU)

Code : HRC. REF. 232

Fonction : Vendeur(se) salle

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 232

Fonction : Vendeur(se) salle

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- servir correctement repas et boissons suivant le protocole;
- accueil et service rapide, correct, dévoué et aimable des clients;
- respect de certaines normes;
- hygiène et présentation personnelle;
- responsable de l'inventaire et du stock.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des théories en matière d'aliments et boissons;
- formation interne;
- connaissances linguistiques;
- connaissance des lignes de conduite en cas d'urgence.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement, sans quoi fait appel au responsable;
- erreurs dans les commandes - caisse.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale;
- connaissances linguistiques;
- clients;
- discrétion à l'égard du client;
- esprit d'équipe cuisine-salle.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - porter des assiettes
6.2. Position : - circuler - contrainte pour le dos
6.3. Conditions : - rythme accéléré - bruit - tremblement
6.4. Risques : - risque de glisser - risque accru par mauvais temps ou lors d'un changement de voie

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : JETFOIL

Code : HRC. REF. 233

Fonction : Steward (f/m)

Catégorie de fonctions: VI

ORGANISATION :

Dépend du superviseur.

OBJECTIF :

Accueil et service des voyageurs. Vent des produits.

TACHES PRINCIPALES :

- Contrôle le stock de boissons, articles fumeurs, parfums et minibar (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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 233

Fonction : Steward (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- accueillir et orienter les voyageurs;
- servir repas et boissons;
- vente d'articles de luxe;
- service rapide, correct, dévoué et aimable à l'égard des clients;
- sécurité des passagers;
- aide à l'amarrage et au démarrage.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation interne;
- connaissance des différents produits et prix;
- calculer en diverses valeurs étrangères;
- connaissance des lignes de conduite en cas d'urgence.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement, sans quoi fait appel au responsable;
- erreurs de caisse.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale;
- connaissances linguistiques;
- clients.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - porter des assiettes - pousser les chariots ambulants dans espaces réduits
6.2. Position : - circuler - porter des assiettes = contrainte pour le dos
6.3. Conditions : - rythme accéléré - bruit - tremblement
6.4. Risques : - risque de glisser - risque accru par mauvais temps

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SALLE - SERVICE DEJEUNER

Code : HRC. REF. 234

Fonction : Collaborateur(trice) buffet déjeuner (f/m)

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, cornflakes, 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 234

Fonction : Collaborateur(trice) buffet déjeuner (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- accueil et service rapide, correct, dévoué et aimable des clients;
- mise en ordre du buffet-déjeuner;
- respect des normes internes;
- hygiène et présentation personnelle.

1.2. Conséquences

- limitées : dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle);
- perte de matières premières (limitée);
- clients mécontents.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités;
- connaissances en matière d'aliments et boissons;
- service.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement, sans quoi fait appel au responsable;
- période de pointe dans le service - passer du buffet-déjeuner au lunch, combiner service en salle et room-service.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale;
- avec les responsables;
- clients;
- discrétion à l'égard du client;
- connaissances linguistiques.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	porter des plateaux
6.2. Position	:	-	mouvement unilatéraux
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré pendant les périodes de pointe
6.4. Risques	:	-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : BANQUET - SERVICE

Code : HRC. REF. 235

Fonction : Aide-serveur(se) - commis (f/m)

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, pause-café et autres évènements.

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 235

Fonction : Aide-serveur - commis (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- mise-en-place de la salle et du matériel de service;
- service des clients correct, aimable, rapide et dévoué;
- respecter certaines normes;
- évolution rapide du travail, exécuter les instructions correctement;
- hygiène et présentation personnelle;
- respecter les consignes de sécurité.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée).

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des méthodes de service;
- serviable et aimable envers les clients.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel au responsable.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations;
- serviable et discret;
- esprit d'équipe cuisine - salle.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes : porter des assiettes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - porter des assiettes

6.2. Position : - circuler - porter des assiettes = contrainte pour le dos

6.3. Conditions : - rythme accéléré durant les périodes de pointe du service

6.4. Risques : - légères brûlures et coupures
- trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : BANQUET - SERVICE

Code : HRC. REF. 236

Fonction : 1/2 chef de rang

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, pause-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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 236

Fonction : 1/2 chef de rang

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- mise en place correcte et service conformes aux prescriptions;

- service des clients correct, aimable, rapide et dévoué;
- respecter certaines normes;
- évolution rapide du travail, bonne coordination avec la cuisine, méthode de service et organisation du travail efficace;
- hygiène et présentation personnelle;
- respecter les consignes de sécurité.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée).

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des méthodes de service;
- sens de l'organisation du travail;
- aimable et serviable.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement, sans quoi fait appel au responsable.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations;
- connaissances linguistiques;
- serviable et discret;
- esprit d'équipe cuisine - salle.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes : porter des plats, des verres, des plateaux, etc...

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	porter du matériel de service
6.2. Position	:	-	circuler - contrainte pour le dos
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré pendant les périodes de pointe du service
6.4. Risques	:	-	coupures et brûlures
		-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : BANQUET - SERVICE

Code : HRC. REF. 237

Fonction : Chef de rang

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 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 défectuosités.

CRITERES

Code : HRC. REF. 237

Fonction : Chef de rang (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- contrôler et superviser le service;

- service des clients correct, aimable, rapide et dévoué;
- respecter certaines normes;
- évolution rapide du travail, bonne coordination avec la cuisine, méthode de service efficace et organisation du travail;
- hygiène et présentation personnelle;
- respecter les consignes de sécurité.

1.2. Conséquences

- dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée).

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des méthodes de service;
- sens de l'organisation du travail;
- amabilité et serviabilité.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement, sans quoi fait appel au responsable.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations;
- connaissances linguistiques;
- serviable et discret;
- esprit d'équipe.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes : porter des plats, plateaux, etc...

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	porter du matériel de service
6.2. Position	:	-	circuler - contrainte pour le dos
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré pendant les périodes de pointe du service
6.4. Risques	:	-	légères coupures et brûlures
		-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : BANQUET - SERVICE

Code : HRC. REF. 238

Fonction : Premier chef de rang (f/m)

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. Servir 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 238

Fonction : Premier chef de rang (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation du travail, coordination et contrôle des activités;
- garantir un service correct, aimable, rapide et dévoué à la clientèle;
- respecter certaines normes;
- évolution rapide du travail, bonne coordination, méthode de service et organisation du travail efficace;
- suivi professionnel de la brigade;
- hygiène et présentation personnelle;
- respecter les consignes de sécurité.

1.2. Conséquences

- mauvaise organisation d'un événement dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée).

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des théories relatives aux aliments et aux boissons, méthodes de service;
- sens de l'organisation du travail;
- aimable et serviable.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement, sans quoi fait appel au responsable - cherche des alternatives.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations;
- connaissances linguistiques;

- serviable et discret;
- esprit d'équipe cuisine - salle.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes : porter des assiettes, plateaux, verres, etc...

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	porter du matériel de service
6.2. Position	:	-	circuler - contrainte pour le dos
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré pendant les périodes de pointe du service
6.4. Risques	:	-	légères coupures et brûlures
		-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : BANQUET - SERVICE

Code : HRC. REF. 239

Fonction : Assistant(e) Maître d'hôtel

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 défectuosités;
- 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 239

Fonction : Assistant(e) Maître d'hôtel

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- supervision et coordination des activités du personnel de service;
- garantit un service correct, aimable, rapide et dévoué à la clientèle;
- contrôle de l'exécution conformément à l'offre;
- hygiène et présentation personnelle; également des collaborateurs.

1.2. Conséquences

- clients mécontents : influence d'importance.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des théories en matière d'aliments et boissons, composition et préparation des mets et méthodes de service;
- sens de l'organisation du travail.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout personnellement les problèmes;
- organisation, personnel, clientèle.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- clients - discrétion;
- connaissances linguistiques;
- esprit d'équipe cuisine - salle.

5. APTITUDES

- aptitude dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	porter du matériel de service
6.2. Position	:	-	variable
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré - période de pointe
6.4. Risques	:	-	trébucher

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : BANQUET - SERVICE

Code : HRC. REF. 240

Fonction : Maître d'hôtel

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 défectuosités;
- 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 240

Fonction : Maître d'hôtel

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation du travail du personnel en salle et supervision des activités;
- garantit l'accueil et le service correct, aimable, rapide et dévoué à la clientèle;
- contrôle l'exécution conforme des offres; respect du budget prévu;
- hygiène et présentation personnelle; également des collaborateurs;
- respecter les consignes de sécurité.

1.2. Conséquences

- clients mécontents : influence d'importance.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des théories en matière d'aliments et boissons et méthodes de service;
- sens de l'organisation du travail.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes;
- organisation, personnel, client mécontent.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale et écrite - transmet les commandes;
- influencer, persuader, serviable;
- clients - discrétion;
- connaissances linguistiques;
- esprit d'équipe cuisine - salle.

5. APTITUDES

- aptitude dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	porter du matériel de service
6.2. Position	:	-	variable
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré - période de pointe
6.4. Risques	:	-	trébucher, risque de coupures et de brûlures légères

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : BANQUET - SERVICE

Code : HRC. REF. 241

Fonction : Garçon / fille de banquet (f/m)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 241

Fonction : Garçon / fille de banquet

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- accueil et service des clients correct, aimable, rapide et dévoué;

- mettre en ordre salle et tables;
- respecter certaines normes;
- hygiène et présentation personnelle.

1.2. Conséquence

- risques limités : dégâts matériels (par ex. bris de vaisselle), perte de matières premières (limitée);
- clients mécontents.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités et des méthodes de service;
- sens de l'organisation du travail pour un déroulement rapide du service.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout les problèmes personnellement, sans quoi fait appel au responsable.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale;
- peu de contacts avec les clients ; service discret.

5. APTITUDES

- aptitude dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - porter du matériel de service

6.2. Position : - mouvements unilatéraux

6.3. Conditions : - variables - travail sous pression durant les périodes d'affluence

6.4. Risques : - risque de glisser ou de légères coupures ou brûlures

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : Service (livraison aux clients)

Code : HRC. REF. 242

Fonction : Livreur à domicile de plats préparés (pizzas, pâtes, ...) (M/F)

Catégorie de fonctions: II

ORGANISATION :

Rapporte directement au gérant.

OBJECTIF :

Livraison de mets et de boissons en mobylette ou en voiture.

TACHES PRINCIPALES :

- Prend le téléphone, donne éventuellement des renseignements sur la composition des plats ou le délai de livraison et note la (les) commande(s) du client;
- Transmet la commande à la cuisine;
- Effectue des livraisons express; se déplace en mobylette ou voiture (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).

CRITERES

Code : HRC. REF. 242

Fonction : Livreur à domicile de plats préparés (pizzas, pâtes, …) (M/F)

1. RESPONSABILITES

1.1. Influence

Est responsable :
- de l'accueil des clients au téléphone ou du service au client au take away;
- de noter et transmettre correctement les commandes;
- de la livraison et du paiement de la commande chez le client;
- de desservir le take away et d'en assurer l'ordre et la propreté;
- de la propreté et du contrôle du véhicule;
- de la mise en place des ingrédients et de la découpe des légumes.

1.2. Conséquences :

- des erreurs d'exécution peuvent donner lieu à la transmission et/ou la préparation d'une commande erronée; enregistrement d'une adresse erronée; implication dans un accident de la circulation; clients mécontents.

2. CONNAISSANCES ET CAPACITES

-connaissance du code de la route;
-connaissance de la carte des pizzas/des mets;
-être capable de lire une carte + une certaine connaissance de la région dans laquelle les commandes sont livrées;
-être capable de conduire une mobylette ou une camionnette (permis de conduire B).

3. SOLUTION DES PROBLEMES

- Résout lui-même les problèmes simples, sinon fait appel au gérant.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- convivial et accueillant;
- doit pouvoir se faire comprendre dans la 2e langue nationale (pour la région de Bruxelles).

5. APTITUDES

- La capacité de mouvement nécessaire à la conduite d'une mobylette ou éventuellement d'une camionnette.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - - -

6.2. Position : - - -

6.3. Conditions : exposition à des conditions météorologiques variables

6.4. Risques : risques de coupures, d'accidents de la circulation

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SALLE/SERVICE - CHEMINS DE FER

Code : HRC.REF 243

Fonction : Steward(esse)

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 (1ère 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 (1ère classe);
-Débarrasse les tables;
-Effectue la mise en place du bar;
-Vend des snacks et des boissons (2e 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.

CRITERES

Code : HRC.REF. 243

Fonction : Steward(esse)

1. RESPONSABILITE

Est responsable :

- du contrôle des dispositifs de bord, de l'approvisionnement et du chargement;
- de l'accueil et de l'accompagnement des voyageurs;
- en général du service au client;
- du service des repas et des boissons;
- de la vente des snacks et des boissons;
- de la gestion correcte de la caisse conformément aux procédures;
- d'un service rapide, correct, dévoué et convivial;
- de la propreté et de l'hygiène des espaces;
- sur les trains Trans- Manche, de la sécurité des passagers.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation interne;
- connaissance des instructions et des normes d'hygiène;
- connaissance des différents produits et prix;
- connaissance de la conversion des différentes devises;
- manipulation du terminal portable;
- sur les trains Trans-Manche, connaissance des consignes de sécurité et des instructions en cas d'urgence;
- doit pouvoir établir un rapport de voyage.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- solutionne lui-même les problèmes;
- doit pouvoir répondre à toutes sortes de questions et demandes des passagers;
- erreurs de caisse.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- correct et accueillant; serviable;
- contact avec les clients, les collaborateurs à l'approvisionnement, les chefs de train;
- connaissance des langues: orale: communication d'informations.

5. APTITUDES

- sens de l'équilibre.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : soulever des conteneurs de boissons, pousser et soulever le trolley

6.2. Position : se pencher, marcher, rester debout

6.3. Conditions : instabilité d'une voiture en mouvement
foule au bar

6.4. Risques : faible risque de contusions, brûlures

DESCRIPTION DE FONCTION

Département : SERVICE

Code : HRC.REF 250

Fonction : Vendeur/Vendeuse ambulant(e)

Catégorie de fonctions: V

ORGANISATION:

Dépend du responsable ou du gérant.

BUT :

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.

CRITERES

Code : 250

Fonction : Vendeur ambulant

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable :

- du service correct envers les clients;
- de l'argent reçu;
- du transport sans risque pendant la tournée;
- de la propreté du véhicule.

1.2. Conséquences

- La nature du service envers les clients influence la clientèle et la réputation de l'entreprise;
- Un encaissement erroné peut entraîner des pertes financières limitées;
- Un véhicule sale peut gêner les clients et causer une diminution du chiffre d'affaires.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- Connaissance des produits vendus est nécessaire;
- Connaissance pratique en matière de techniques de vente;
- Permis de conduire B (en cas d'utilisation de camionnette)

3.SOLUTIONS DE PROBLEMES

- pendant les heures d'affluence servir tous les clients de la tournée, endéans les délais prévus;
- servir chaque client de manière correcte et rapide, sans déranger le voisinage;
- décider d'une manière autonome l'organisation de la tournée, tout en appliquant les instructions de travail.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

Contacts internes :

- A des contacts fréquents avec le responsable ou le gérant au moment du départ (nettoyer et charger le véhicule) et à la fin de la tournée (remise du véhicule);
- A des contacts sporadiques avec les collègues concernant le déroulement du travail.

Contacts externes :

- A des contacts fréquents avec les clients pendant la tournée.

5. APTITUDES

- ---

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : supporte (si à pied) d'une manière constante une charge moyenne

6.2. Position : pousse (si en vélo) pendant toute la tournée une charge moyenne à lourde

6.3. Conditions : travaille (si en vélo ou à pied) dans des conditions météorologiques variables

6.4. Risques : risque d'accidents (de la circulation) pendant la tournée.

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 301

Fonction : Chasseur

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 301

Fonction : Chasseur

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- l'exécution de la distribution du courrier et la transmission des messages;
- est responsable de l'exécution des messages internes;
- traiter confidentiellement l'information et les messages;
- discrétion à l'égard du client;
- exécution correcte des missions et courses;
- disponibilité permanente.

1.2. Conséquences

- directement visibles (client mécontent) et influe sur son propre travail.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des différents départements au sein de l'hôtel; connaissances relatives au service et à l'organisation;
- connaître les environs (ville) et activités;
- organisation du travail efficace et coordination des diverses activités de différentes natures.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- problèmes simples - solution suivant les procédures - fait appel aux responsables;
- signaler les problèmes immédiatement.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- connaissances linguistiques;
- verbale - échange d'informations;
- contact clients - serviabilité;
- comportement respectueux et poli;
- contact avec services extérieurs à l'hôtel.

5. APTITUDES

- débrouillard.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	: -	porter des petits paquets - occasionnel
6.2. Position	: -	debout, circuler
6.3. Conditions	: -	toutes conditions atmosphériques - rythme accéléré
6.4. Risques	: -	éventuel accident de circulation

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 302

Fonction : Bagagiste

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, minibar, 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 302

Fonction : Bagagiste

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- porter et garder les valises;
- accompagner vers la chambre et s'assurer que le client s'y sente à l'aise;
- discrétion à l'égard du client.

1.2. Conséquences

- perdre ou abîmer les valises.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance du service interne;
- connaissance pratique des activités;
- connaissance pratique du fonctionnement des accommodations techniques (ex : conditionnement d'air, TV, Téléphone, etc...).

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- solution suivant les procédures - fait appel aux responsables;
- signaler les problèmes immédiatement.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- connaissances linguistiques - connaissance verbale - transmettre l'information;
- contact clients permanent - serviabilité;
- comportement discret - disponibilité permanente.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - porter fréquemment des valises (35 kg et plus)

6.2. Position : - circuler - contrainte musculaire unilatérale

6.3. Conditions : - toutes conditions atmosphériques - prend possession des valises dehors

6.4. Risques : - contrainte pour le dos

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 303

Fonction : Voiturier

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 303

Fonction : Voiturier

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- accueil et information;
- amener ou emmener les voitures (rapidité dans évacuation des voitures);
- aide à monter ou descendre de voiture;
- contrôle l'entrée.

1.2. Conséquences

- abîmer les voitures - accident.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- conduite de différentes voitures;
- connaissance pratique de la ville (routes d'accès à la ville, etc...);
- permis de conduire.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- coordination pour amener et emmener les voitures et accueillir les clients;
- solution suivant les procédures - fait appel aux responsables;
- signaler les problèmes immédiatement.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- connaissances linguistiques limitée à l'exercice des activités - connaissance verbale
- transmettre l'information;
- contact clients permanent - serviabilité;
- prompt - disponible - comportement discret.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : ---

6.2. Position : - debout

6.3. Conditions : - est dehors par toutes conditions atmosphériques - rythme accéléré

6.4. Risques : - léger risque d'accident de voiture ou d'accrochage

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 304

Fonction : Portier

Catégorie de fonctions: III

ORGANISATION :

Le portier travaille à l'entrée de l'hôtel, du restaurant, dancing, centre de vacances, camping etc. Dépend du concierge ou du responsable de la réception ou du chef de sécurité.

OBJECTIF :

Contrôle les allées et venues des personnes et des voitures. Dirige les clients à l'arrivée et au départ. Donne 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 instructions au départ et à l'arrivée;
- Fournit des renseignements relatifs aux facilités (tourisme), activités, parkings etc... (fait éventuellement des petites commissions);
- Contrôle l'entrée, surveille les allées et venues des personnes, interdit l'entrée aux personnes non désirables (ouvre et ferme les portes de sécurité et barrières);
- Est vigilant au niveau du trafic des personnes;
- Assure l'ordre, la netteté et la sécurité dans l'entrée.

CRITERES

Code : HRC. REF. 304

Fonction : Portier (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- accueil et information;
- fluidité de la circulation;
- contrôle l'entrée - interdit l'entrée aux personnes non désirables.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance de l'organisation interne;
- normes de sécurité.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- solution suivant les procédures - fait appel aux responsables;
- signaler les problèmes immédiatement.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- connaissances linguistiques - connaissance verbale - transmettre l'information;
- contact clients permanent - serviabilité;
- attentif - disponible - comportement discret;
- persuader les clients indésirables.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - debout - assis

6.3. Conditions : - conditions atmosphériques - courant d'air

6.4. Risques : - léger risque d'agressivité de la part des clients indésirables

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 305 A

Fonction : Concierge

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 transmissions des messages à ceux-ci.

CRITERES

Code : HRC. REF. 305 A

Fonction : Concierge

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- accueil et information;
- service personnel à l'égard des clients.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance de l'organisation interne et du service, des facilités de l'hôtel, des activités (touristiques);
- connaissance des différents moyens de transport et horaires.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- questions, problèmes et plaintes de différentes natures;
- résout les problèmes personnellement - cherche des alternatives;
- respect des procédures.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- connaissances linguistiques : verbale - écrite : fournir des informations;
- contact clients permanent; également par téléphone;
- comportement discret et serviable;
- contacts externes.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - debout

6.3. Conditions : - ---

6.4. Risques : - ---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ACCUEIL - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 305 B

Fonction : Chef Concierge

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 305 B

Fonction : Chef Concierge

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation du travail et supervision du personnel de l'accueil;
- accueil aimable et correct, information et service à la clientèle;
- fournir les informations et la documentation nécessaires

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance de l'organisation interne et du service, des facilités de l'hôtel, des activités (touristiques), des événements et des horaires.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- questions et problèmes de différentes natures;
- respect des procédures internes.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- connaissances linguistiques : verbale - écrite : fournir des informations;
- diriger de manière sociable;
- contact clients permanent; également par téléphone;
- comportement discret et serviable;
- contacts avec des services externes.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	changeante
6.3. Conditions	:	-	---
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 306

Fonction : Réceptionniste Préposé(e) service clientèle
Chef de réception adjoint

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'ex-ploitant. 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 checklists (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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 306

Fonction : Réceptionniste Préposé(e) service clientèle
Chef de réception adjoint

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- accueillir et informer aimablement;
- gestion correcte de la caisse et contrôle des moyens de paiement;
- service à la clientèle : accueil, séjour et départ;
- administration correcte et soignée conformément aux normes internes et à la législation ; tenir les registres et documents à jour;
- téléphone, courrier et messages;
- sécurité entrée et sortie.

1.2. Conséquences

- pas immédiatement visibles, influe sur les autres unités de travail et sur l'organisation.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités relatives à la réception (tâches multiples), PC, téléphone;
- connaissance de l'administration et législation;
- la méthode de travail est imposée - directives relatives aux locations de chambres et réservations;
- connaissance de l'organisation interne et du service, types de chambres et prix, activités (touristiques), facilités de l'hôtel.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- problèmes de diverses natures : par ex. comptes, paiements, réservations, plaintes;
- suit les procédures internes ou fait appel au responsable cherche des alternatives.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- connaissances linguistiques : parler et correspondance;
- verbale - écrite : transmettre des informations;
- en contact permanent avec la clientèle; également par téléphone;
- comportement serviable et professionnel;
- est confronté à des intérêts divergents.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - debout - sur place

6.3. Conditions : - stress en cas de in et out-checking simultanés
- centrale téléphonique - courants d'air entrée - tension aux yeux - écrans PC

6.4. Risques : - peu de risques (clients difficiles)

D E S C R I P T I O N D E F O N C T I O N USB

Département : ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 307

Fonction : Responsable de la réception
Chef des réceptionnistes - chef de la réception

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 307

Fonction : Responsable de la réception
Chef des réceptionnistes - chef de la réception

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de la surveillance de :

- accueil aimable, information et service;
- gestion correcte de la caisse et contrôle des moyens de paiement;
- administration correcte et soignée conformément aux normes internes et à la législation ; contrôle des registres et documents;
- sécurité entrée et sortie.

1.2. Conséquences

- pas immédiatement visibles, influe sur l'organisation

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités relatives à la réception et de l'organisation du travail;
- connaissance de l'administration et législation;
- utilisation d'ordinateurs;
- connaissance de l'organisation interne et du service, types de chambres et prix, activités (touristiques), facilités de l'hôtel.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- problèmes de diverses natures : par ex. comptes, paiements, réservations, plaintes, problèmes relatifs au personnel;
- suit les procédures internes ou fait appel au responsable cherche des alternatives.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- connaissances linguistiques : parler et correspondance;
- verbale - écrite : transmettre des informations;
- en contact permanent avec la clientèle; également par téléphone;
- comportement serviable et professionnel;
- est confronté à des intérêts divergents.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	assis - sur place
6.3. Conditions	:	-	stress en cas de in et out-checking simultanés centrale téléphonique - courants d'air entrée - tension aux yeux - écrans du PC
6.4. Risques	:	-	peu de risques (clients indésirables)

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 309

Fonction : Employé(e) de réservation

Catégorie de fonctions: V

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.).

CRITERES

Code : HRC. REF. 309

Fonction : Employé(e) de réservation

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

- occupation efficace des chambres;
- traitement correct des données;
- respect de la gestion relative à la location et aux prix.

1.2. Conséquences

- surcroît de réservations - perte de clients due au mauvais conseil en matière d'arrangement.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- expérience téléphone;
- connaissance de l'organisation interne, des prix, des commissions;
- traitement administratif sur PC;
- rédiger offres et contrats;
- mettre en évidence la plus-value de l'hôtel.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- solvabilité des clients - paiements;
- surcroît de réservations (trop peu de chambres) - annulations;
- solution au sein des procédures internes prescrites;
- mode de travail clairement défini.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - écrite ;
- attitude serviable;
- intérêts divergents : discuter de ristournes, modes de paiement, commissions;
- connaissances linguistiques.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	assis - sur place
6.3. Conditions	:	-	téléphone en permanence, stress, routine
		-	contrainte pour les yeux (PC)
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 310

Fonction : Responsable des réservations
Superviseur(se) des réservations

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 310

Fonction : Responsable des réservations
Superviseur(se) des réservations

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

- gestion efficace des dossiers de réservations;
- taux d'occupation efficace des chambres;
- traitement correct des données;
- respect de la gestion relative à la location et aux prix.

1.2. Conséquences

- réservations erronées ou doubles, surcroît de réservations (trop peu de chambres);
- perte de clients due au mauvais conseil en matière d'arrangement.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance de l'organisation interne, des prix, des commissions;
- gestion en matière de vente;
- traitement administratif sur PC;
- rédiger offres et contrats s'il n'existe pas un service "ventes";
- mettre en évidence la plus-value de l'hôtel.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- solvabilité des clients - paiements;
- surcroît de réservations (trop peu de chambres) - annulations;
- solution au sein des procédures internes prescrites;
- chercher des alternatives.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- connaissances linguistiques - expérience vente par téléphone;
- verbale - écrite;
- attitude serviable;

- intérêts divergents : discuter de ristournes, modes de paiement, commissions.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	assis - sur place
6.3. Conditions	:	-	téléphone en permanence, stress
6.4. Risques	:	-	contrainte pour les yeux (PC)

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 311

Fonction : Caissier(ère) Main-courantier(ère)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 311

Fonction : Caissier(ère) Main-courantier(ère)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- gestion correcte de la caisse, contrôle les moyens de paiement - valeurs étrangères;
- amabilité, informations et services à la clientèle.

1.2. Conséquences

- moyens de paiement non valables, trou dans la caisse, traitement erroné des données.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités, fonctionnement de la caisse (opérations);
- connaissance de l'organisation interne et des services, facilités, prix.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- valeurs étrangères;
- travaille selon les procédures internes.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - écrite : transmission d'informations;
- connaissances linguistiques;
- contacts avec la clientèle; traitement des plaintes des clients.

5. APTITUDES

- soin.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	travaille sur écran
6.4. Risques	:	-	peu de risques (clients difficiles)

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 313

Fonction : Téléphoniste Opérateur(trice)

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-messages 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.).

CRITERES

Code : HRC. REF. 313

Fonction : Téléphoniste Opérateur(trice)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

- traitement correct et aimable des communications téléphoniques; reconnaître le sujet de conversation en vue d'un transfert exact;
- mettre en relation interne les personnes de l'organisation et transférer les communications;
- toutes manipulations de la centrale téléphonique : relativement simple; > mémoriser.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation interne;
- connaissances linguistiques : verbale - recevoir et transmettre des informations;
- connaissance globale de l'organisation pour transmettre les communications (qui fait quoi et comment le joindre);
- bonne mémoire - parler clairement et écouter.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- mauvais transferts; conséquences de courte durée;
- durant les périodes de pointe, attentes téléphoniques;
- connaître les priorités.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- contacts téléphoniques tant internes qu'externes;
- serviable et discret.

5. APTITUDES

- diligence.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - assis et sur place

6.3. Conditions : - pressé par le temps - stress (communications arrivant simultanément)

6.4. Risques : - ---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 314

Fonction : Responsable du service téléphone Chef opérateur(trice)

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.).

CRITERES

Code : HRC. REF. 314

Fonction : Responsable du service téléphone Chef opérateur(trice)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

- organisation et fonctionnement efficace du service téléphone;
- traitement correct et aimable des communications téléphoniques; reconnaître le sujet de conversation en vue d'un transfert exact;
- mettre en relation interne les personnes de l'organisation et transférer les communications;
- toutes manipulations de la centrale téléphonique : relativement simple; > mémoriser.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation interne;
- connaissance globale de l'organisation pour transmettre les communications (qui fait quoi et comment le joindre);
- bonne mémoire - parler clairement et écouter.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- mauvais transferts; conséquences de courte durée;
- durant les périodes de pointe, attentes téléphoniques;
- connaître les priorités.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- connaissances linguistiques : verbale - recevoir et transmettre des informations;
- contacts téléphoniques tant internes qu'externes;
- serviable et discret.

5. APTITUDES

- diligence.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	assis et sur place
6.3. Conditions	:	-	pressé par le temps - stress (communications arrivant simultanément)
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 316

Fonction : Réceptionniste de nuit

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 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 316

Fonction : Réceptionniste de nuit

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- accueillir, informer et servir aimablement durant la nuit;
- gestion correcte de la caisse et traitement des données;
- tenir correctement et soigneusement documents et registres;
- téléphone et messages;
- sécurité entrée et sortie, renvoyer les hôtes indésirables.

1.2. Conséquences

- pas immédiatement visibles, travaille seul.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités relatives à la réception et à l'administration;
- la méthode de travail est imposée;
- utilisation de l'informatique;
- connaissance de l'organisation interne et du service;
- connaissance du plan de secours et des mesures de sécurité.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- problèmes de diverses natures : par ex. comptes, plaintes, accueil de nuit, infractions à l'ordre, clients indésirables; suit les lignes de conduite, cherche des alternatives.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- connaissances linguistiques : parler et correspondance;
- verbale - écrite : transmettre des informations;
- en contact permanent avec la clientèle;
- comportement serviable, persuader et influencer;
- est confronté à des intérêts divergents.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	assis - sur place
6.3. Conditions	:	-	travaille seul
6.4. Risques	:	-	risque d'agressivité clients indésirables

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ACCUEIL - SECURITE

Code : HRC. REF. 317

Fonction : Veilleur(se) de nuit

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. garer 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 317

Fonction : Veilleur(se) de nuit

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- sécurité des personnes et bâtiments;
- garantit les bonnes mœurs et comportements;
- intervient de manière préventive ou répressive.

1.2. Conséquences

- directement visibles - peuvent être d'une grande ampleur.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance de la gestion de sécurité - plan de secours;
- connaissance des différentes installations;
- règles internes et législation.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- suit les procédures internes - signale les anomalies;
- routine : faire des rondes;
- fait appel aux services de police;
- vol, agressivité, drogue, ébriété, prostitution, informations erronées.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- donner et recevoir les informations;
- persuader, influencer - intérêts divergents;
- ambiances variables - confrontations;
- réagir rapidement et diplomatiquement vis à vis de situations en escalade.

5. APTITUDES

- diligence.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - circuler et debout

6.3. Conditions : - ---

6.4. Risques : - risque d'agressivité - confronté à l'escalade dans certaines situations

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ACCUEIL - SECURITE

Code : HRC. REF. 318.A

Fonction : Agent de sécurité - Surveillant(e)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 318.A

Fonction : Agent de sécurité - Surveillant(e)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- sécurité des personnes et bâtiments;
- garantit les bonnes mœurs et comportements;
- intervient de manière préventive ou répressive.

1.2. Conséquences

- directement visibles - peuvent être d'une grande ampleur.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance de la gestion de sécurité - plan de secours;
- connaissance des différentes installations;
- règles internes et législation.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- suit les procédures internes - signale les anomalies;
- routine : faire des rondes;
- fait appel aux services de police;
- vol, agressivité, drogue, ébriété, prostitution, informations erronées.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- donner et recevoir les informations;
- persuader, influencer - intérêts divergents;

- ambiances variables - confrontations;
- réagir rapidement et diplomatiquement vis-à-vis de situations en escalade - exercer de l'autorité;
- discuter des problèmes et plaintes.

5. APTITUDES

- diligence.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - circuler et debout

6.3. Conditions : - résoudre des situations de crise

6.4. Risques : - risque d'agressivité - confronté à l'escalade dans certaines situations

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ACCUEIL - SECURITE

Code : HRC. REF. 318 B

Fonction : Chef de sécurité / Surveillant(e) chef

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 318 B

Fonction : Chef de sécurité / Surveillant(e) chef

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- sécurité des personnes et bâtiments;
- garantit les bonnes mœurs et comportements;
- intervient de manière préventive ou répressive;
- établir et exécuter la gestion de sécurité.

1.2. Conséquences :

- directement visibles - peuvent être d'une grande ampleur.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance de la gestion de sécurité - plan de secours;
- connaissance des différentes installations;
- règles internes et législation.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- suit les procédures internes - signale les anomalies;
- routine : faire des rondes;
- fait appel aux services de police;

- vol, agressivité, drogue, ébriété, prostitution, informations erronées.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- donner et recevoir les informations;
- persuader, influencer - intérêts divergents;
- ambiances variables - confrontations;
- réagir rapidement et diplomatiquement vis-à-vis de situations en escalade - exercer de l'autorité;
- discuter des problèmes et plaintes.

5. APTITUDES

- diligence.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - circuler et debout

6.3. Conditions : - résoudre des situations de crise

6.4. Risques : - risque d'agressivité - confronté à l'escalade dans certaines situations

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département: ACCUEIL

Code : HRC. REF. 319

Fonction : Préposé au vestiaire

Catégorie de fonctions: II

ORGANISATION :

Dépend du responsable.

OBJECTIF :

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

TACHES PRINCIPALES :

- Prend les vêtements des clients (manteaux, écharpes, chapeaux etc.) et les 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 ordre et netteté dans l'entrée et le vestiaire;
- Exécute des légères activités de nettoyage.

CRITERES

Code : HRC. REF. 319

Fonction : Préposé au vestiaire

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- garde des vêtements;

- vente de divers articles.

1.2. Conséquences

- directement visibles - propre unité de travail.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- suit les procédures internes;
- signale les problèmes ou hôtes indésirables;
- vols.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- donner et recevoir des informations;
- serviable.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	circuler et debout
6.3. Conditions	:	-	---
6.4. Risques	:	-	léger risque d'agressivité

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE DANS LES CHAMBRES - ROOM SERVICE

Code : HRC. REF. 401

Fonction : Commis d'étage

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, minibar, 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 minibar;
- Se charge des services supplémentaires à la demande du garçon d'étage.

CRITERES

Code : HRC. REF. 401

Fonction : Commis d'étage

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- service rapide, correct et ponctuel et du service dans les chambres;
- ordre et netteté du matériel de service;
- organisation du travail efficace et communication.

1.2. Conséquences

- surtout perte de temps (par ex. oublier le nécessaire).

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissances pratiques des activités.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel au responsable.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale;
- comportement discret.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	plateaux
6.2. Position	:	-	souvent en circulation - souvent penché
6.3. Conditions	:	-	travail soutenu pendant les périodes de pointe
6.4. Risques	:	-	contrainte pour le dos
		-	risque de légères brûlures

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE DANS LES CHAMBRES - ROOM SERVICE

Code : HRC. REF. 402

Fonction : Garçon /fille d'étage

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 minibar;
- Réchauffe le cas échéant les plats préparés;
- Prend, le cas échéant, note des commandes.

CRITERES

Code : HRC. REF. 402

Fonction : Garçon /fille d'étage

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- service rapide, correct et ponctuel;
- organisation du travail efficace et communication.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des méthodes de service;
- connaissances de la carte des boissons et spécialités;
- connaissance des consignes de sécurité.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel au responsable.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- connaissance linguistique élémentaire - transmission d'informations;
- comportement discret - contact clientèle.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	plateaux
6.2. Position	:	souvent en circulation - souvent penché
6.3. Conditions	:	travail soutenu pendant les périodes de pointe
6.4. Risques	:	contrainte pour le dos risques de brûlures légères

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE DANS LES CHAMBRES - ROOM SERVICE

Code : HRC. REF. 403

Fonction : Chef d'étage adjoint

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 ser-vice. 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 403

Fonction : Chef d'étage adjoint

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- coordination et supervision des activités;
- service correct, rapide et dans les temps;
- organisation efficace du travail et communication.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des activités, des méthodes de service;
- connaissance des boissons et de la carte des menus;
- connaissance des procédures internes;
- connaissance des normes de sécurité;
- utilisation du PC.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- travaille suivant les procédures internes.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- discrétion;
- connaissances linguistiques.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	marcher
6.3. Conditions	:	-	---
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE DANS LES CHAMBRES

Code : HRC. REF. 404

Fonction : Chef d'étage

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'étage;
- 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 défectuosités;
- 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 404

Fonction : Chef d'étage

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation du travail du personnel de service et supervision des activités;
- garantit le service correct, aimable, rapide et dévoué à la clientèle;
- exécution des formalités nécessaires concernant le décompte.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des activités et des méthodes de service;
- connaissance des boissons et de la carte des menus;
- sens de l'organisation du travail;
- connaissance des procédures internes.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- résout personnellement les problèmes;
- organisation, personnel, clientèle.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale et écrite;
- discrétion;
- connaissances linguistiques;
- esprit d'équipe cuisine - salle.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - ---

6.3. Conditions : - ---

6.4. Risques : - --- ¬

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : CHEMINS DE FER

Code : HRC. REF. 406

Fonction : Steward

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 défectuosités;
- 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 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 netteté, 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 406

Fonction : Steward

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation personnelle du travail efficace;
- service à la clientèle correct et aimable;
- vente de repas et de boissons;
- exécution correcte des formalités administratives conformément aux directives;
- tenue de caisse correcte et gestion des stock conforme à l'inventaire;
- surveille l'ordre et la sécurité dans la voiture.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des directives administratives, réglementations nationales et procédures internes des chemins de fer;
- connaissance pratique des techniques de vente et des méthodes de service;
- connaissance du choix des boissons et repas et des directives de présentation;
- connaissance des tarifs - travaille avec des devises étrangères.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- recherche des alternatives en cas de problèmes ou fait appel au personnel de contrôle ou au gardien du train.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- connaissance des langues : verbale : transmettre l'information;
- attitude serviable et discrétion.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	port de plateaux - bagage
6.2. Position	:	-	debout - circuler - souvent penché
6.3. Conditions	:	-	linge sale
		-	instabilité d'un véhicule roulant
6.4. Risques	:	-	contusions - risque de glisser
		-	voyageurs à risques - vol

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : NETTOYAGE - MENAGE - HOUSE KEEPING

Code : HRC. REF. 500 A

Fonction : Femme / valet de chambre

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 défectuosités;
- 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 minibar;
- 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;
- Entretient et nettoie son matériel d'entretien (ex. vider les sacs d'aspirateur);
- Est vigilant quant à l'accès aux chambres.

CRITERES

Code : HRC. REF. 500 A

Fonction : Femme / valet de chambre

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- ordre, netteté et hygiène des chambres, salles de bains, le cas échéant, locaux et espaces publics;
- organisation du travail efficace.

1.2. Conséquences

- directement visibles; influence sur propre travail.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des produits et du matériel d'entretien;
- connaissance de leur utilisation et fonctionnement;
- connaissance des normes de présentation et de nettoyage;
- articles de chambres et d'accueil - normes d'hygiène;
- méthode de travail est donnée.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel au responsable;
- suit strictement les directives.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : transmettre l'information;
- attitude serviable;
- discrétion.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	seaux remplis, mobilier - manipulation chariot
6.2. Position	:	-	debout - circuler - souvent penché
6.3. Conditions	:	-	linge sale, sanitaire
6.4. Risques	:	-	légères contusions - risque de glisser
		-	manipuler des produits de nettoyage
		-	contamination possible

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : NETTOYAGE - MENAGE

Code : HRC. REF. 500 B

Fonction : Gouverneur / Gouvernante d'étage

Catégorie de fonction: 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 défectuosités; 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 500 B

Fonction : Gouverneur / Gouvernante d'étage

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- exécution correcte du planning de travail et organisation du travail efficace;
- netteté et hygiène des chambres et espaces publics;
- suivi du stock de linge et produits de nettoyage;
- responsabilité des clefs (passe-partout);
- présentation de chaque chambre + sanitaire : netteté - fonctionnement des installations - décoration.

1.2. Conséquences

- directement visibles; problèmes concernant l'organisation du travail;
- influence sur l'unité de travail.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des produits et du matériel de nettoyage;
- connaître les priorités;
- connaissance des procédures de sécurité.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- suit les directives internes - cherche des alternatives;
- signale les anomalies.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale et écrite : transmettre l'information;
- attitude serviable;
- persuader.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	soulever du matériel
6.2. Position	:	-	circuler - assis
6.3. Conditions	:	-	saleté
6.4. Risques	:	-	risque de glisser
		-	risque de contamination

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : NETTOYAGE – MENAGE "HOUSE KEEPING"

Code : HRC. REF. 501

Fonction : Nettoyeur(se)

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, 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 défectuosités 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 (remplacer les lampes, les filtres, déboucher les conduits) ou signale les défectuosités.

CRITERES

Code : HRC. REF. 501

Fonction : Nettoyeur(se)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- ordre, netteté et hygiène;
- organisation efficace du travail.

1.2. Conséquences :

- plaintes éventuellement émanant du client.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des activités, machines et produits de nettoyage;
- connaissance des normes internes;
- connaissance du bâtiment.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- suit strictement les directives;
- signale les anomalies.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : transmettre l'information

5. APTITUDES

- ---

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - manipulation de seaux, de charrettes et manutention
6.2. Position : - souvent penché vers l'avant - contrainte pour le dos - marcher - debout - mouvements unilatéraux
6.3. Conditions : - saleté et odeurs dans sanitaires
6.4. Risques : - risque de glisser ou tomber
- manipuler des produits de nettoyage
- danger de contamination

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : NETTOYAGE – MENAGE HOUSE KEEPING

Code : HRC. REF. 502

Fonction : Responsable des nettoyeurs (f/m)

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 ordre et 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 défectuosités;
- Traite les plaintes relatives au nettoyage;
- Prend part à diverses activités de nettoyage.

CRITERES

Code : HRC. REF. 502

Fonction : Responsable des nettoyeurs (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- ordre, netteté et hygiène;
- organisation du travail efficace et supervision;
- gestion des stocks du matériel de nettoyage;
- opérationnalité des machines.

1.2. Conséquences

- directement visibles; influence sur l'unité de travail.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des activités, produits et du matériel de nettoyage;
- connaissance des normes internes;
- coordonner les différentes activités;
- planning/travail.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- cherche des alternatives.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : transmettre l'information - check-list

5. APTITUDES

- ---

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - manipulation de seaux, de charrettes et manutention
6.2. Position : - souvent penché vers l'avant - contrainte pour le dos - marcher - debout - mouvements unilatéraux
6.3. Conditions : - saleté et odeurs dans sanitaires
6.4. Risques : - risque de glisser ou tomber
- manipuler des produits de nettoyage
- danger de contamination

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : NETTOYAGE - MENAGE
HOUSE KEEPING / LAUNDRY (LESSIVE FAITE EN SOUS-TRAITANCE)

Code : HRC. REF . 503

Fonction : Préposé linge

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.

CRITERES

Code : HRC. REF . 503

Fonction : Préposé linge

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- rassembler, contrôler et distribuer le linge;
- distribuer les vêtements de travail - petits raccommodages;
- ordre, netteté et hygiène.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- distinguer les différentes sortes de linge et températures de lavage;
- simples travaux de couture.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- linge abîmé ou perdu.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : transmettre l'information;
- attitude serviable.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - soulever des mannes ou sacs de linge

6.2. Position : - souvent penché vers l'avant - contrainte pour le dos et les bras

6.3. Conditions : - linge sale

6.4. Risques : - risque de contamination

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : NETTOYAGE - MENAGE - BLANCHISSERIE

Code : HRC. REF . 504

Fonction : Couturier (ière)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF . 504

Fonction : Couturier (ière)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- tous les travaux de couture;

- lessiver;
- ordre, netteté et hygiène.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratiques et maniement des machines à coudre.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel au responsable.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : transmettre l'information;
- attitude serviable.

5. APTITUDES

- habileté.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - souvent penché vers l'avant - contrainte pour le dos et les bras

6.3. Conditions : - ---

6.4. Risques : - risques de piqûres, contamination

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : NETTOYAGE - MENAGE - BLANCHISSERIE
HOUSE KEEPING/LAUNDRY (BLANCHISSERIE AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT)

Code : HRC. REF . 505

Fonction : Blanchisseur(se)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF . 505

Fonction : Blanchisseur(se)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- laver, repasser le linge suivant les prescriptions;
- ordre, netteté et hygiène

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des différentes sortes de linge, façon de les traiter ou traitement des taches;
- températures de lavage et installations.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- décoloration, linge abîmé ou perdu.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : transmettre l'information.

5. APTITUDES

- habileté.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - soulever souvent des paquets de linge
6.2. Position : - souvent penché vers l'avant - contrainte pour le dos et les bras
6.3. Conditions : - linge sale - vapeur - poussière
- bruit - odeurs (produits) - dégagement de chaleur

6.4. Risques : - brûlures - fer à repasser, calandre
- produits de lavage contenant de l'acide
- utilise des produits pour traitement des taches - risque de contamination

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : NETTOYAGE – MENAGE "HOUSE KEEPING"

Code : HRC. REF . 506

Fonction : Chef division linge

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 défectuosités 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.

CRITERES

Code : HRC. REF . 506

Fonction : Chef division linge (f/m)

1. RESPONSABILITE

1.1 Influence

Est responsable de :

- contrôle de : laver, repasser le linge suivant les prescriptions;
- gestion des stocks et budgets;
- opérationnalité des machines;
- ordre, netteté et hygiène - sécurité du lieu de travail.

1.2. Conséquences

- conséquences financières suite à une mauvaise gestion des stocks (surplus ou insuffisances).

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- organisation du travail et supervision;
- connaissance des différentes sortes de linge, façon de les traiter ou traitement des taches;
- températures de lavage et installations.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- décoloration, linge abîmé ou perdu;
- usure due aux traitements erronés.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - écrite : transmettre l'information;
- attitude serviable;
- influencer.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	soulever souvent des paquets de linge
6.2. Position	:	-	souvent penché vers l'avant - circuler debout
6.3. Conditions	:	-	vapeur - poussière - bruit - odeurs
		-	(produits) - dégagement de chaleur
6.4. Risques	:	-	légères brûlures

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : NETTOYAGE – MENAGE "HOUSE KEEPING"

Code : HRC. REF . 507

Fonction : Gouverneur / Gouvernante générale

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 mœurs 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 défectuosités, 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.

CRITERES

Code : HRC. REF . 507

Fonction : Gouverneur / Gouvernante générale

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation et planning du travail;
- netteté et hygiène des chambres et espaces publics; nettoyage suivant les normes;
- gestion des stocks de linge et produits de nettoyage;
- est attentif au budget; fait des propositions en matière de budget et investissements;
- est responsable du budget.

1.2. Conséquences

- problèmes relatifs à l'organisation du travail;
- influe sur l'unité de travail;
- conséquences financières : stock - commandes.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- sens de l'organisation;
- connaissance des activités, matériels et produits de nettoyage;
- connaître les priorités;
- expérience en matière de planning et organisation du nettoyage;

- diriger;
- gestion des stocks - inventaires - commandes.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- suit les directives internes - cherche des alternatives;
- signale les anomalies;
- organisation du travail - gestion du personnel;
- dégâts;
- résoudre des problèmes de la manière la plus adéquate.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - écrite : transmettre l'information;
- attitude serviable;
- persuader.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	occasionnellement soulever du matériel
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	---
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : NETTOYAGE - MENAGE

Code : HRC. REF . 509

Fonction : Préposé(e) aux toilettes

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 défectuosités;
- 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.

CRITERES

Code : HRC. REF . 509

Fonction : Préposé(e) aux toilettes

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- hygiène et nettoyage des toilettes;
- approvisionnement en articles de toilette.

1.2. Conséquences

- limitées; influe sur la propre unité de travail.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des activités de nettoyage.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	souvent penché vers l'avant - contrainte pour le dos
6.3. Conditions	:	-	sale et odeurs (sanitaires)
6.4. Risques	:	-	éventuellement contamination
		-	porte des gants

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : RECREATION

Code : HRC. REF. 601

Fonction : Préposé(e) aux cabines

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 vêtement 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 601

Fonction : Préposé(e) aux cabines

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- la garde des vêtements;
- vente d'articles de tout genre;
- opérations de caisse.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance opérationnelle des activités.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- suit les procédures internes;
- signale les problèmes ou clients indésirables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : informations;
- comportement serviable.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	circuler et debout¬
6.3. Conditions	:	-	par ex. piscine : odeurs et chaleur
		-	produits d'entretien
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCITON USB

Département : RECREATION

Code : HRC. REF. 603

Fonction : Animateur(trice)

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, 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 défectuosités ou pertes, transmet les commandes;
- Est responsable de la location de matériel, tient la caisse.

CRITERES

Code : HRC. REF. 603

Fonction : Animateur(trice)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organiser et exécuter des animations;
- diriger, créer une ambiance détendue;
- sécurité;
- serviabilité.

1.2. Conséquences

- directement visibles;
- manque d'animation - mécontentement de la clientèle.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des différentes activités de récréation;
- normes de sécurité - secourisme;
- ergonomie ou éducation physique;
- connaissance des souhaits des différents groupes;
- compréhension des activités didactiques - animation;
- improvisation.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- agitation - blessures - activités ratées;
- suit les directives internes;
- signale les problèmes.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - connaissances linguistiques - transmettre l'information;
- persuader (exercer de l'autorité) et influencer;
- animer.

5. APTITUDES

- ---

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	variable - agitation
6.3. Conditions	:	-	démonstration de sports et jeux
6.4. Risques	:	-	blessures

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : RECREATION

Code : HRC. REF. 604

Fonction : Maître-nageur(se)

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 accommodations. Surveillance de la sécurité.

TACHES PRINCIPALES :

- Supervision de la piscine et des visiteurs;
- Assure l'accueil aimable et oriente les clients;
- Donne 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 604

Fonction : Maître-nageur(se)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- hygiène et sécurité;
- serviabilité;
- est toujours prêt à intervenir pour assurer la sécurité.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- brevet de sauvetage agréé;
- formation maître-nageur;
- connaissance paramètres concernant la qualité de l'eau.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- hygiène - instructions de l'inspection sanitaire, labo;
- aspects techniques;
- suit les directives.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - plurilingue;
- persuader et influencer.

5. APTITUDES

- aptitude dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	températures élevées, humidité
		-	atmosphère chlorée
		-	bruit
6.3. Conditions	:	-	assis - debout - circuler
6.4. Risques	:	-	léger risque de glisser

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : RECREATION

Code : HRC. REF. 605

Fonction : Responsable club de détente

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 défectuosités;
- Surveille la sécurité, intervient en cas de situation dangereuse.

CRITERES

Code : HRC. REF. 605

Fonction : Responsable club de détente

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- exploitation du club, recruter des membres;
- établir les programmes de fitness;
- hygiène au sein du club;
- animation et ambiance détendue;
- contrôle du budget.

1.2. Conséquences

- responsabilité en cas de fractures.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- éducation physique, premiers soins, formation de maître-nageur;
- massage.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- hygiène - instructions de l'inspection sanitaire, labo;
- aspects techniques.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - échange d'information;
- multilingue.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - donner training en permanence / entretien
- soulever des poids

6.2. Position : - exercices de gymnastique - mouvements unilatéraux

6.3. Conditions : - bruit et températures élevées
- climat tropical, chlore et acide chlorhydrique

6.4. Risques : - maladies de la peau, champignons, danger de contamination
- produits d'entretien - produits chimiques
- risque limité de glissade

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : RECREATION

Code : 606

Fonction : Disc-jockey

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.

CRITERES

Code : 606

Fonction : Disc-jockey

1. RESPONSABILITE

Est responsable :

- de créer une atmosphère détendue et de l'amusement de la clientèle conformément aux souhaits de la direction;
- du déroulement technique correct du mixage;
- de l'installation et du matériel.

2. CONNAISSANCE

- connaissance de la musique, suivi des nouveautés;
- connaissance technique des installations - mixages.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- technique-opérationnel;
- manque d'ambiance - chercher des alternatives.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- voie adéquate (micro).

5. APTITUDES

– –

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : bacs de disques et cd

6.2. Position : mouvements unilatéraux sur place

6.3. Conditions : bruit - températures élevées - fumée

6.4. Risques : ---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : RECREATION

Code : HRC. REF. 609

Fonction : Collaborateur(trice) location de matériel de récréation

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 609

Fonction : Collaborateur(trice) location de matériel de récréation

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- prêter et ranger le matériel;
- tenir la caisse;
- entretien simple et réparations.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- louer conformément aux règlements internes.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- technique - opérationnel;
- fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : transmettre l'information.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	soulever et déplacer du matériel
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	---
6.4. Risques	:	-	risque de contusion

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : RECREATION

Code : HRC. REF. 610

Fonction : Collaborateur(trice) vente et contrôle des cartes d'entrée

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 610

Fonction : Collaborateur(trice) vente et contrôle des cartes d'entrée

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- vendre et contrôler les cartes d'entrée;
- tenir la caisse;
- garantit ordre, sécurité et discipline;
- débarrasser, nettoyer et déplacer le matériel.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- contrôle conformément aux règlements internes.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- fait appel aux responsables;
- persuader et influencer.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : transmettre l'information;
- aptitude linguistique limitée au contenu de la fonction.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	espace réduit
6.3. Conditions	:	-	conditions météorologiques
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : RECREATION

Code : HRC. REF. 611

Fonction : Responsable récréation

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).

CRITERES

Code : HRC. REF. 611

Fonction : Responsable récréation

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- coordonner et superviser les plans de récréation;
- diriger;
- sécurité;
- commande, contrôle du budget, traitement administratif.

1.2. Conséquences :

- influence à long terme;
- manque d'animation - mécontentement de la clientèle;
- influence financière - commandes.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- différentes activités de récréation;
- normes de sécurité - secourisme;
- ergonomie ou éducation physique;
- connaissance des souhaits des différents groupes;
- compréhension des activités didactiques - animation.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- agitation - contusions - activités ratées;
- évaluer et chercher des alternatives;
- signaler les problèmes.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - écrite;
- connaissances linguistiques : transmettre l'information;
- animer.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	
6.2. Position	:	-	démonstration de sports et jeux
6.3. Conditions	:	-	variable - agitation
6.4. Risques	:	-	

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département	:	SPA & WELLNESS
Code	:	HRC. REF. 615
Fonction	:	Chef d'équipe Praticien(ne) de soin Spa & Wellness
Catégorie de fonctions	:	VII

ORGANISATION :

Rapporte directement au Spa Manager.

OBJECTIF :

Comme Practicien(ne) de soin Spa & Wellness :

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

CRITERES

Code : 615

Fonction : Chef d'équipe Praticien(ne) de soin Spa & Wellness

1. RESPONSABILITE

1.1. Responsabilités :

Est responsable :

- De la qualité de la planification des soins et de la coordination de l'équipe
- De la qualité de l'encadrement de son équipe
- De la qualité du suivi du matériel
- De la qualité du soin dispensé
- De l'identification des contre-indications
- De la propreté et de l'hygiène des lieux et des instruments
- De la qualité des conseils donnés au client et des ventes effectuées

1.2. Conséquences

- Insatisfaction chez le client ou des plaintes de celui-ci
- Perte d'efficacité ou de motivation

2. CONNAISSANCES ET SAVOIR-FAIRE

- Connaissance de base en anatomie, physiologie et dermatologie
- Connaissance approfondie en technique de soin et de massages
- Connaissance en cosmétologie et des différents produits utilisés
- Connaissance des protocoles d'application dans le Spa

3. RESOLUTION DE PROBLEMES

- Pouvoir bien gérer le timing des soins

- Pouvoir réagir rapidement en cas d'annulations ou de changements
- Pouvoir personnaliser les soins et s'adapter à chaque personnalité, être empathique
- Pouvoir effectuer des soins et prodiguer des conseils de façon autonome
- Pouvoir coordonner une équipe de manière autonome et organiser des plannings
- Suit le protocole de soin du Spa, les règles de confidentialité et les directives en matière d'hygiène et de sécurité
- Discute avec son responsable des problèmes graves dans le planning ou avec un client ou en cas de problème important avec un praticien

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- contact permanent avec la clientèle
- présentation professionnelle et orientation vers le client

Connaissance orale de la seconde langue nationale et de l'anglais

5. APTITUDES SPECIFIQUES

- Coordination des mouvements (soins de santé)

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : Massage

6.2. Position : Massages

6.3. Conditions de travail : - changements de température
- vapeur

6.4. Risques : maladie de la peau et glissade

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SPA & WELLNESS

Code : HRC. REF. 616

Fonction : Praticien(ne) de soin Spa & Wellness

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

C R I T E R E S

Code : 616

Fonction : Praticien(ne) de soin Spa & Wellness

1. RESPONSABILITE

1.1. Responsabilités :

Est responsable :

- De la qualité du soin dispensé
- De l'identification des contre-indications
- De la propreté et de l'hygiène des lieux et des instruments
- De la qualité des conseils donnés au client et des ventes effectuées

1.2. Conséquences

- Insatisfaction chez le client ou des plaintes de celui-ci

2. CONNAISSANCES ET SAVOIR-FAIRE

- Connaissance de base en anatomie, physiologie et dermatologie
- Connaissance approfondie en technique de soin et de massages
- Connaissance en cosmétologie et des différents produits utilisés
- Connaissance des protocoles d’application dans le Spa

3. RESOLUTION DE PROBLEMES

- Pouvoir bien gérer le timing des soins
- Pouvoir réagir rapidement en cas d'annulations ou de changements
- Pouvoir personnaliser les soins et s'adapter à chaque personnalité, être empathique
- Pouvoir effectuer des soins et prodiguer des conseils de façon autonome
- Suit le protocole de soin du Spa et les plannings établis, les règles de confidentialité et les directives en matière d'hygiène et de sécurité
- Discute des problèmes dans le planning ou avec un client avec le Team Leader ou le Spa Manager

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- contact client permanent
- présentation professionnelle et orientation client

Connaissance orale de base de la seconde langue nationale et de l'anglais

5. APTITUDES SPECIFIQUES

- Coordination des mouvements

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : Massage

6.2. Position : Massages

6.3. Conditions de travail : - changements de température
- vapeur

6.4. Risques : Maladie de la peau et glissade

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département	:	SPA & WELLNESS
Code	:	HRC. REF. 617
Fonction	:	Spa Manager
Catégorie de fonctions	:	IX

ORGANISATION :

Rapporte directement au Directeur.

OBJECTIF :

Encadrer le personnel du Spa, veiller au bon fonctionnement optimal 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'argent 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

C R I T E R E S

Code : 617

Fonction : Spa Manager

1. RESPONSABILITE

1.1. Responsabilités :

Est responsable :

- De la supervision et de la motivation du staff
- De la qualité de service proposée dans le Spa et du respect des règles
- Du respect et de la supervision des procédures comptables
- Des résultats commerciaux du Spa et de son intégration dans la stratégie globale

1.2. Conséquences

- Insatisfaction chez le client ou des plaintes de celui-ci
- Perte d'efficacité ou de motivation
- Pertes financières

2. CONNAISSANCES ET SAVOIR-FAIRE

- Connaissance en management d'équipe
- Connaissance des aspects techniques et médicaux
- Connaissance en politique commerciale
- Connaissance approfondie des protocoles d'application dans le Spa

3. RESOLUTION DE PROBLEMES

- Pouvoir refuser des soins à un client pour ne pas perturber le planning, de manière constructive
- Pouvoir réorganiser rapidement le planning en fonction d'absences imprévisibles
- Pouvoir intégrer la politique du Spa dans la stratégie globale
- Pouvoir atteindre les objectifs commerciaux avec l'équipe
- Pouvoir effectuer, de façon autonome, la gestion opérationnelle du Spa et mettre en place des actions commerciales
- Suit le protocole de soin du Spa, les règles de confidentialité et la stratégie globale
- Discute avec son responsable des dépenses importantes à effectuer, des embauches ou du licenciement de personnel

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- contact client
- présentation professionnelle et orientation client
- convaincre et influencer

Connaissance orale de la seconde langue nationale et de l'anglais

5. APTITUDES SPECIFIQUES

--

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : -

6.2. Position : -

6.3. Conditions de travail : -

6.4. Risques : -

Dans l'annexe 2 les descriptions des fonctions de référence : chef d'équipe praticien(ne) de soin Spa & Wellness, praticien(ne) de soin Spa &Wellness et Spa Manager, numéro respectivement 615, 616 et 617 sont ajoutés par la CCT du 24 septembre 2010 (102.068) à partir du 1er octobre 2007.

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : BANQUETS

Code : HRC. REF. 701

Fonction :
- Préposé(e) à l'aménagement des salles
- Commis déménageur

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 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 701

Fonction :
- Préposé(e) à l'aménagement des salles
- Commis déménageur

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- déménager et disposer le matériel;
- mise en place correcte conformément à ce qui a été convenu;
- débarrasser, nettoyer et déplacer le matériel.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- mise en place conformément à ce qui a été convenu et consignes de sécurité;
- organisation du travail efficace;
- connaissance de base du travail avec les appareils utilisés.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- cherche des alternatives ou fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : transmettre l'information.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	soulever du matériel
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	---
6.4. Risques	:	-	tension au dos, risque de contusion

DESCRIPTION DE FONCITON USB

Département : SERVICE TECHNIQUE

Code : HRC. REF. 702

Fonction : Collaborateur(trice) entretien général

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 défectuosités 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 702

Fonction : Collaborateur(trice) entretien général

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- intervention rapide et efficace lors de pannes;
- réparations et entretien.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance technique de base - normes de sécurité;
- connaissance de l'outillage et principes de base des installations;
- organisation du travail efficace.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- cherche des alternatives ou fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : transmettre l'information

5. APTITUDES

- habileté;
- intervention rapide.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	soulever du matériel
6.2. Position	:	-	marcher - debout - penché vers l'avant
6.3. Conditions	:	-	atmosphère de travail variable
6.4. Risques	:	-	risque de blessure

DESCRIPTION DE FONCTION USB

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.

CRITERES

Code : HRC.REF. 703

Fonction : Menuisier

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- travaux de réparation et d'entretien de menuiserie.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- technique de base des travaux de manipulation et façonnement du bois;
- normes de sécurité;
- connaissance de l'outillage et des installations propres à la menuiserie;
- utilisation des colles, faire des assemblages en bois - réaction du bois à l'humidité, etc.;
- connaissance des différents matériaux - sortes de bois et applications (utilisations);
- organisation efficace du travail.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- cherche des alternatives ou fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale: transmettre l'information.

5. APTITUDES

/

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : soulever du matériel

6.2. Position: parfois position fatigante

6.3. Conditions: atmosphère de travail variable; poussière

6.4. Risques: léger risque de blessure - échardes ; travaille parfois avec des produits chimiques

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE TECHNIQUE

Code : HRC. REF. 704

Fonction : Electricien(ne)

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 défectuosités;
- Gère le magasin des pièces de rechange, transmet les commandes;
- Fait rapport aux responsables du service technique des travaux d'entretien ou remplacements nécessaires.

CRITERES

Code : HRC. REF. 704

Fonction : Electricien(ne)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- bon fonctionnement des installations électriques;
- intervention rapide et efficace en cas de pannes;
- réparations et entretien.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance technique - normes de sécurité;
- connaissance de l'outillage et des installations;
- connaissance des différents matériaux.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- cherche des alternatives ou fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : transmettre l'information

5. APTITUDES

- habileté;
- intervention rapide.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	soulever du matériel
6.2. Position	:	-	marcher - debout - penché vers l'avant
6.3. Conditions	:	-	atmosphère de travail variable
6.4. Risques	:	-	risque de blessure

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE TECHNIQUE

Code : HRC. REF. 705

Fonction : Plombier

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 travaille;
- Scie, plie et coupe les fils; effectue du travail de soudure; travaille tout type de métal; fabrique des pièces.

CRITERES

Code : HRC. REF. 705

Fonction : Plombier

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- exécuter et entretenir les installations sanitaires et les tuyauteries d'eau et de gaz;
- utilisation efficace du matériel;
- exécuter les réparations au moment opportun.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance professionnelle - lecture de dessins;
- connaissance des matériaux, de l'outillage et des installations; connaissance des techniques de soudures;
- organisation du travail efficace;
- connaissance des normes de sécurité.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- cherche des alternatives ou fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : transmettre l'information.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	soulever du matériel
6.2. Position	:	-	marcher - debout - penché vers l'avant
6.3. Conditions	:	-	atmosphère de travail variable
6.4. Risques	:	-	risque de blessure

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE TECHNIQUE

Code : HRC. REF. 706

Fonction : Peintre

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 706

Fonction : Peintre

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- travaux de peinture;
- couleur et mélanges;

- réparations et entretien.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance sur le plan professionnel - normes de sécurité;
- connaissance de l'outillage et des produits utilisés;
- organisation efficace du travail.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- cherche des alternatives ou fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : transmettre l'information.

5. APTITUDES

- soigneux;
- méticuleux.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	soulever du matériel
6.2. Position	:	-	marcher - debout - penché vers l'avant
6.3. Conditions	:	-	atmosphère de travail variable
6.4. Risques	:	-	risque de blessure
		-	allergie aux produits chimiques ou à la couleur

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE TECHNIQUE

Code : HRC. REF. 707

Fonction : Préposé(e) aux installations thermiques

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 707

Fonction : Préposé(e) aux installations thermiques

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- contrôler et entretenir les installations;
- exécuter des analyses exigées;
-exécuter les réparations au moment opportun;
- climatisation efficace.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance professionnelle - connaissance de l'électrotechnique; technique de mesure;
- connaissance du travail et du service des différentes installations;
- connaissance des matériaux et de l'outillage;
- organisation du travail efficace;
- connaissance des normes de sécurité.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- cherche des alternatives ou fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : transmettre l'information.

5. APTITUDES

- habileté dans les gestes.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	soulever du matériel
6.2. Position	:	-	marcher - debout - penché vers l'avant
6.3. Conditions	:	-	atmosphère de travail variable
6.4. Risques	:	-	risque de blessure
		-	risque de contusions et de brûlures

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE TECHNIQUE

Code : HRC. REF. 708

Fonction : Jardinier

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 :

- Entretient 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 défectuosités;
- Est responsable du nettoyage des outils et du lieu de travail.

CRITERES

Code : HRC. REF. 708

Fonction : Jardinier

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- nettoyage et entretien.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance sur le plan professionnel - origine et croissance de la flore;
- connaissance de l'outillage;
- organisation du travail efficace.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- cherche des alternatives ou fait appel aux responsables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : transmettre l'information.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	soulever du matériel
6.2. Position	:	-	marcher - debout - penché vers l'avant
6.3. Conditions	:	-	atmosphère de travail variable
		-	variations de températures, conditions atmosphériques
6.4. Risques	:	-	risque de blessure

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : SERVICE TECHNIQUE

Code : HRC. REF. 709

Fonction : Responsable Service Technique

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 au management;
- 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 709

Fonction : Responsable Service Technique

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- entretien et réparations techniques;
- organisation du travail;
- fonctionnement efficace de toutes les installations et interventions rapides en cas de panne;
- sécurité et confort des exploitations;
- disponibilité permanente.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des installations - connaissance technique;
- expérience d'entreprise.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- opérationnel;
- connaître les priorités.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale et écrite.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	---
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département	:	Service Technique
Code	:	HRC.REF. 710
Fonction	:	Responsable Adjoint du Service Technique/ coordinateur/responsable d'équipe
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. Collaborer aux travaux d'entretien et de réparation de toutes sortes et remplacer le responsable du service technique en son absence.

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 demandes 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 Protection ou aux réunions de l'équipe technique.

Code : HRC.REF. 710

Fonction: Responsable Adjoint du Service Technique / Coordinateur / responsable d'équipe

1. RESPONSABILITE

Est responsable :

- de la direction opérationnelle (coordination et contrôle de l'exécution des travaux) de l'équipe des collaborateurs techniques;
- de la distribution des travaux et tâches journalières ; de proposer des horaires et d'arranger des permanences en concertation avec le responsable du service technique;
- de la coordination et de l'exécution de l'entretien technique et des réparations en collaboration avec des firmes d'entretien;
- du maintien en bon état de fonctionnement de toutes les installations et d'une intervention rapide en cas de dysfonctionnements;
- de la gestion du stock technique et de la conservation des plans, dessins techniques et de la documentation.

Disponibilité permanente pendant les heures de service.

2. CONNAISSANCES ET SAVOIR-FAIRE

- Bonne connaissance des installations - compréhension technique - normes de sécurité - une expérience professionnelle suffisante.

3. SOLUTION DE PROBLEMES

- opérationnel;
- cherche des alternatives ou fait appel aux responsables;
- dispose d'une certaine liberté d'action moyennant respect d'un nombre de directives;
- des achats ne peuvent se faire sans accord du responsable du service technique.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- orale - écrite;
- contacts avec des collaborateurs techniques externes, des firmes et des fournisseurs.

5. APTITUDES SPECIFIQUES

- habilité;
- intervention rapide.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	soulever du matériel
6.2. Position	:	marcher - debout - penché vers l'avant
6.3. Conditions	:	atmosphère de travail variable
6.4. Risques	:	risque de blessure

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION - MAGASIN

Code : HRC. REF. 801

Fonction : Magasinier(ière)

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 tout 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 801

Fonction : Magasinier(ière)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- la qualité de la gestion des stocks des denrées alimentaires et des boissons et de toutes les autres marchandises, contrôle la durée de conservation des produits, utilise le principe FIFO;
- entreposage qualitatif et hygiénique, ordre et netteté;
- rapidité et ponctualité dans l'approvisionnement.

1.2. Conséquences

- pertes ou rupture des matières premières (ex. produits gâtés), la distribution tardive a de l'influence sur l'organisation des autres départements.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des marchandises;
- notions de stockage et de conservation des aliments;
- connaissance des priorités dans l'organisation du travail;
- traitements administratifs simples;
- informatique.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- pertes ou dégâts dans matières premières;
- signale les problèmes au responsable;
- suit les lignes de conduite relatives à la gestion du stock.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale : échange d'informations - comportement serviable;
- écrite : contrôle du système de cartes, inventaire;
- interne : avec les différents départements ex. chef de cuisine, responsable de la salle, service d'achats, etc...;
- externe : livreurs.

5. APTITUDES

- exactitude.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - soulever, déplacer et stocker les marchandises

6.2. Position : - circuler, debout, position fatigante (soulever)

6.3. Conditions : - variations de températures, courant d'air (quai, chambre froide, cuisine)

6.4. Risques : - contusions légères

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION - ECONOMAT

Code : HRC.REF. 802

Fonction : Econome

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.

CRITERES

Code : HRC.REF. 802

Fonction : Econome

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- l'efficacité et la ponctualité des commandes, livraisons, distribution interne; gestion optimale du stock (capital investi);
- contrôle la qualité et la quantité;
- l'organisation du travail;
- le traitement exact et correct des données et informations;
- l'ordre, la propreté et l'hygiène dans les magasins.

1.2. Conséquences

- influence sur l'organisation de travail des autres;
- rupture de stock / surplus : influence sur le plan financier;
- traitement des données influence les prévisions.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- notions de logistique;
- connaissance des différents articles - départements;
- quelques notions de l'entreprise - organisation interne;
- formalités commandes/livraisons;
- traitement de données.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- les problèmes ont des répercussions sur l'unité de travail;
- établir les priorités - chercher des alternatives;
- résoudre les problèmes au sein des lignes de conduite.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale et écrite;
- avec les responsables, fournisseurs et personnel;
- parfois confronté à des intérêts opposés.

5. APTITUDES

- exactitude.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : -

6.2. Position : -

6.3. Conditions : rythme accéléré

6.4. Risques : -

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION - SERVICE D'ACHATS

Code : HRC. REF. 803

Fonction : Acheteur(se) / Directeur(trice) des achats

Catégorie de fonctions: VII

ORGANISATION :

Dépend de la direction ou du gérant.

OBJECTIF :

Passe 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 803

Fonction : Acheteur(se) / Directeur(trice) des achats

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- gestion optimale des achats (capital investi), trafic de marchandises rapide, ponctualité et rapidité de l'approvisionnement;
- commandes et livraisons conformément aux contrats;
- traitement correct et exact des données et de l'information.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance de marchandises et du marché;
- connaissance des normes de l'entreprise, des procédures internes et de la politique de l'entreprise relatives au département du service d'achats;
- formalités et contrats commandes/livraisons;
- traitement de données.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- établir des priorités - chercher des alternatives;
- solution suivant les lignes de conduite déterminées.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale et écrite avec responsables, fournisseurs et personnel;
- confronté à des intérêts opposés.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - ---

6.3. Conditions : - utilisation de l'ordinateur

6.4. Risques : - ---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION - F&B

Code : HRC. REF. 804

Fonction : Contrôleur(se) de la restauration (F & B analyste)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 804

Fonction : Contrôleur(se) de la restauration (F&B analyste)

1.RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- contrôle l'exactitude des données, l'information et le traitement des données;
- réalisation et préparation des rapports;
- anticiper des erreurs à court terme;
- fourniture de renseignements complémentaires aux départements/ établissements;
- fournir des ratios de rentabilité.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance de tous les aspects théoriques et pratiques de la fonction acquis par la formation et/ou l'expérience;
- connaissance pratique de F&B - cohésion entre les données;
- expérience administration, connaissance des procédures.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- repère les problèmes et anomalies et propose des solutions et alternatives.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- reçoit et transmet des données - écrites;
- comportement correct et serviable.

5. APTITUDES

- exactitude dans le contrôle et dans le traitement des données.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	---
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION

Code : HRC. REF. 805

Fonction : Restaurateur(trice) Gérant(e)
Directeur(trice) des restaurants

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 805

Fonction : Restaurateur(trice) Gérant(e)
Directeur(trice) des restaurants

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- réaliser des résultats opérationnels et financiers;
- diriger;
- travail opérationnel et prestation de services;
- déroulement rapide d'une gestion normale d'entreprise;
- organisation du travail et supervision des activités;
- observation des directives internes;
- administration correcte, précise et ordonnée;
- participe à la production.

1.2. Conséquences

- influence sur les résultats opérationnels et financiers.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance de l'entreprise; connaissance pratique et expérience en matière d'administration et gestion;
- connaissance et conscience de la gestion des activités;
- connaissance en matière financière - conscience de la cohésion des données.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- problèmes de diverses natures;
- cherche des solutions en concertation avec le directeur ou le manager régional;
- agit au sein de directives opérationnelles et fonctionnelles émanant de la direction ou du manager régional.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale et écrite : informations de natures diverses;
- reçoit et fournit les données;
- correct, professionnel et aidant; serviable;
- se concerte avec la direction ou le manager régional.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - ---

6.3. Conditions : - ---

6.4. Risques : - ---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département	:	ADMINISTRATION
Code	:	HRC.REF. 806
Fonction	:	Assistant du gérant
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

CRITERES

Code : HRC 806

Fonction : Assistant du gérant

1. RESPONSABILITE

Est responsable de :

- fonctionnement et service opérationnel journalier;
- bon déroulement de la gestion d'entreprise normale;
- organisation du travail et supervision des activités;
- respect des lignes de conduite internes;
- administration correcte, précise et ordonnée.

Conséquences: à court terme, influence sur groupe de collaborateurs ; contrôle direct par le gérant.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance et expérience d'entreprise;
- connaissance des postes de travail - procédures;
- traitement de données - comprendre la cohésion.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- problèmes de toutes natures;
- cherche des solutions en concertation avec le gérant;

- suit les lignes de conduite et accords.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale et écrite: informations de tout genre, participe aux concertations internes;
- correct, professionnel; soutient et est serviable, avoir le contact aisé.

5. APTITUDES

- /

6. INCONVENIENT

6.1. Poids : /

6.2. Position : circuler

6.3. Conditions : variable

6.4. Risque : /

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION - ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE

Code : HRC. REF. 807

Fonction : Chef de réception (FO Manager)

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;
- optimalise 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 807

Fonction : Chef de réception (FO Manager)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- la réalisation des résultats/pourcentages d'occupation planifiés;
- organisation du travail efficace;
- administration correcte et ordonnée;
- contrôle des coûts.

1.2. Conséquences

- contrats, réservations supérieures à la capacité : conséquences juridiques;
- gestion erronée du personnel, des prix et coûts.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance de tous les aspects théoriques et pratiques de la fonction acquis par la formation et/ou par l'expérience;
- expérience activités de réception - connaissance de l'administration;
- comprendre la cohésion entre les différentes données;
- connaissances linguistiques;
- connaissance du PC.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- plaintes, facturation, personnel;
- respecter les normes internes, procédures.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale et écrite : transmettre informations;
- diriger de manière sociable;
- contact avec les clients;
- comportement serviable et professionnel;
- être confronté à des intérêts divergents.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	circuler
6.3. Conditions	:	-	variable
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION - BANQUET

Code : HRC. REF. 809

Fonction : Directeur(trice) des banquets adjoint(e) - Assistant Manager

Catégorie de fonctions: VIII

ORGANISATION :

Dépend du manager 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 arrangements :

- 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 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 809

Fonction : Directeur(trice) des banquets adjoint(e)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- organisation pratique d'événements;
- organisation efficace du travail et du planning;
- qualité du service; exécution conformément au contrat;
- contrôle du conformément à l'offre.

1.2. Conséquences

- influence sur un grand groupe de collaborateurs d'autres départements.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des activités opérationnelles;
- sens de l'organisation du travail;
- connaissance des réservations et des directives de vente;
- connaissance pratique de l'administration et traitement.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- problèmes de différentes natures;
- agir au sein des lignes de conduite opérationnelles et fonctionnelles;
- chercher des alternatives;
- suivi des procédures et lignes de conduite internes.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale et écrite - connaissances linguistiques;
- recevoir et fournir des données;

- serviable et persuasif - intérêts divergents;
- contacts clients - vente.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - ---

6.3. Conditions : - ---

6.4. Risques : - ---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION - SERVICE HYGIÈNE

Code : HRC. REF. 812

Fonction : Responsable diététique

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 812

Fonction : Responsable diététique

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- qualité de la composition des régimes et cycles de repas, garantit une alimentation équilibrée;
- contrôle des régimes (composition, grammages...) conformément aux fiches;
- contrôle normes de qualité et d'hygiène.

1.2. Conséquences :

- mauvaise composition du régime;
- influence à court et moyen terme - influence sur un grand groupe de personnes.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- graduat spécialisé en diététique et alimentation.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- complexité des différents régimes;
- respecter les lignes de conduite imposées.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - écrite;
- intervenir : persuader et influencer;
- intérêts divergents.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - ---

6.3. Conditions : - ---

6.4. Risques : - ---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION - CUISINE

Code : HRC. REF. 813

Fonction : Diététicien(ne)

Catégorie de fonctions: VIII

ORGANISATION :

Dépend du responsable diététicien. 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 813

Fonction : Diététicien(ne)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- qualité (composition, grammages) des repas; assemblage sur plateaux conformément aux fiches;
- manipulation et conservation hygiénique et qualitative;
- conformité des repas - patient à la diète;
- ordre, netteté et hygiène.

1.2. Conséquences

- erreurs : mauvaise composition du régime, service tardif, trop peu de denrées alimentaires - mauvais transport;
- conséquences à court terme.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- graduat spécialisé en diététique et alimentation.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- complexité des différents régimes;
- respecter les lignes de conduite.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - écrite : échange d'informations;
- comportement serviable;
- intérêts divergents.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	max. 10 kg.
6.2. Position	:	-	circuler - debout
6.3. Conditions	:	-	rythme accéléré
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : NAVIRES - EQUIPAGE

Code : HRC. REF. 814

Fonction : Chef des stewards

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 814

Fonction : Chef des stewards

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- contrôle du service;
- supervision de l'équipage;
- centraliser les données administratives;
- qualité, ponctualité et hygiène.

1.2. Conséquences

- visibles à court terme, influence sur l'unité de travail.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique et expérience des activités sur un navire;
- connaissance relative à l'administration et aux procédures;
- lignes de conduite en cas d'urgence.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- opérationnel, service, stock, personnel;
- cherche des alternatives au sein des lignes de conduite imposées;
- est confronté à des problèmes de groupe.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - écrite : échange d'informations;
- connaissances linguistiques;
- serviable - persuader et influencer.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	navire
6.4. Risques	:	-	glisser
		-	risque accru par mauvaises conditions atmosphériques

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : NAVIRES - EQUIPAGE

Code : HRC. REF. 815

Fonction : Adjoint(e) chef des stewards

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 tarifs et 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 815

Fonction : Adjoint(e) chef des stewards

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- contrôle inventaire points de vente et bars;
- supervision des activités;
- est co-responsable de :

- l'administration;
- la qualité des services, de l'ordre et de la propreté.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités;
- administration;
- lignes de conduite en cas d'urgence.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- opérationnel, stock, personnel;
- solutions suivant les procédures.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - écrite;
- connaissances linguistiques (verbales);
- serviable - persuasif.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	bateau
6.4. Risques	:	-	glisser
		-	risque accru par mauvaises conditions atmosphériques

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION

Code : HRC. REF. 816

Fonction : Contrôleur(se) qualité

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 défectuosités techniques;
- fait rapport de la situation dans les différents sièges; donne des lignes de conduite, intervient préventivement ou entreprend certaines actions.

CRITERES

Code : HRC. REF. 816

Fonction : Contrôleur(se) qualité

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- contrôle du respect des normes de qualité et d'hygiène, de service;
- donne des directives et entreprend des actions.

1.2. Conséquences

- influence sur l'unité de travail.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique et expérience des activités;
- connaissance de la cohésion entre les données;
- connaissance des normes et lignes de conduite;
- connaissance de l'entreprise.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- discipline du personnel, conscient de la qualité;
- chercher des alternatives au sein des lignes de conduite.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - écrite;
- comportement : influencer et persuader.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	variable
6.3. Conditions	:	-	---
6.4. Risques	:	-	déplacements fréquents en voiture

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : Administration - Comptabilité

Code : HRC. REF. 817

Fonction : Employé(e) aux écritures comptables

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 817

Fonction : Employé(e) aux écritures comptables

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

- vérifications des calculs;

- traitement des données conformément aux procédures et à la législation.

1.2. Conséquences

- erreurs visibles à court terme;
- erreurs dans relevés financiers.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique et théorique des tâches de son travail; qui sont attribuées au sein de la comptabilité;
- sens de l'organisation;
- esprit analytique.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- tous les problèmes relatifs à la fonction;
- respect des procédures comptables;
- méthode de travail imposée.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- rassemblement de données internes en vue de l'établissement de rapports internes.

5. APTITUDES

- exactitude dans traitement des données.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	monotonie
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	usage du PC
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION - COMPTABILITE

Code : HRC. REF. 818

Fonction : (Chef)Comptable

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 818

Fonction : (Chef)Comptable

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

- supervision de l'unité de travail;
- est responsable de la tenue correcte des livres de compte;
- est responsable de l'application des procédures propres à l'entreprise et de la législation;
- est responsable de la facturation correcte dans les délais impartis;
- autorise les dépenses.

1.2. Conséquences

- erreurs visibles à court terme - erreurs dans relevés financiers;
- conséquences à moyen terme; influence sur les budgets.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- détenteur d'un diplôme de niveau supérieur ou expérience équivalente;
- connaissance des directives opérationnelles découlant de la gestion financière;
- esprit méthodique - analytique;
- connaissance approfondie des différents postes de travail.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- tous les problèmes relatifs à son secteur professionnel;
- alternatives au sein des lignes de conduite opérationnelles;
- respect des procédures comptables.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- beaucoup d'informations émanant d'un nombre de sources restreint; cohésion entre les données en grande partie connue;
- contacts avec institutions financières;
- établit des rapports internes ou externes.

5. APTITUDES

- exactitude dans traitement des données.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	---
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION

Code : HRC. REF. 819

Fonction : Collaborateur(trice) administration des salaires

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 weekend, 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 819

Fonction : Collaborateur(trice) administration des salaires

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de

- préparation des salaires dans les délais prévus et traitement des données (input data);
- application de la législation;
- calculs corrects.

1.2. Conséquences

- erreurs visibles à court terme.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des procédures administratives;
- relatives à l'administration des salaires;
- connaissance de la législation sociale, droit social, CTT.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- activités exécutives au sein des procédures prescrites;
- consulte le service du personnel ou le directeur financier.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- communication en tant que prestataire de services;
- verbale - écrite;
- collabore avec le service du personnel.

5. APTITUDES

- exactitude.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : -

6.2. Position : -

6.3. Conditions : - usage du PC

6.4. Risques : -

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION

Code : HRC. REF. 821

Fonction : Main-courantier de nuit
Comptable de nuit (Night auditor)
Coordinateur des recettes

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 821

Fonction : Main-courantier de nuit
Comptable de nuit (Night-auditor)
Coordinateur des recettes

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de

- information et traitement des données.

1.2. Conséquences

- erreurs visibles à court terme.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des procédures administratives et l'usage de l'informatique.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- erreurs dans le traitement des données;
- activités exécutives au sein des procédures prescrites.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- traitement des données - information concernant la situation en cours;
- verbale et écrite.

5. APTITUDES

- exactitude.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	usage continu du PC
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION

Code : HRC. REF. 822

Fonction : Ingénieur de système (System-Operator)

Catégorie de fonctions: VIII

ORGANISATION :

Dépend du directeur financier ou du directeur général.

OBJECTIF :

Supervise l'opérationnalité et l'optimalisation 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 822

Fonction : Ingénieur de système (System Operator)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de

- opérationnalité des systèmes d'automatisation et informatiques;

- influence le choix des systèmes dans l'entreprise.

1.2. Conséquences

- les décisions erronées peuvent avoir des conséquences irrémédiables.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance approfondie de l'informatique;
- expérience technique;
- connaissance administration comptable;
- connaissance des problèmes pratiques.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- diagnostic des problèmes;
- choix entre plusieurs alternatives; parfois évaluer; conséquences.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- attitude serviable;
- communication interne et externe.

5. APTITUDES

- exactitude.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	usage fréquent du PC
		-	stress
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : DEPAR¬TEMENT COMMERCIAL

Code : HRC. REF. 824

Fonction : Collaborateur(trice) commercial(e) Représentant(e) Responsable de la promotion vente Responsable de marketing Agent commercial

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 (nuits, 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.

CRITERES

Code	:	HRC. REF. 824
Fonction	:	Collaborateur(trice) commercial(e) Représentant(e) Responsable de la promotion vente Responsable de marketing Agent commercial

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de

- vente, promotion, marketing;
- acquisition et entretien des relations;
- service clientèle.

1.2. Conséquences

- impact sur les résultats du département; conséquences visibles à moyen terme (plans de vente, contrats et relations avec les clients);
- conséquences financières et juridiques en cas de conditions de vente imprécises.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance théorique dans le domaine professionnel; connaissance pratique de l'exécution;

- connaissance des différentes activités;
- techniques de vente et connaissance des produits;
- vaste connaissance sur le plan relations avec les clients.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- problèmes relatifs à son domaine professionnel;
- liberté d'action au sein des lignes de conduite stratégiques.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - écrite;
- persuader - influencer;
- connaissance des langues étrangères.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	nombreux déplacements (voiture-avion)
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION

Code : HRC. REF. 825

Fonction : Collaborateur(trice) P.R. Marketing - Publicité

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 825

Fonction : Collaborateur(trice) P.R. Marketing - Publicité

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- promotion et marketing;
- service en général et service à la clientèle;
- administration correcte et ordonnée.

1.2. Conséquences

- influence à moyen terme : gestion des ventes;
- court terme : gestion de promotion.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique du marketing et des activités promotionnelles;
- expérience des activités commerciales.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- cherche des alternatives au sein des directives internes imposées.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale et écrite;
- serviable - influencer;
- connaissances linguistiques : échange d'informations.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - ---

6.3. Conditions : - ---

6.4. Risques : - ---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION

Code : HRC. REF. 826 A

Fonction : Assistant(e) du Responsable du Personnel

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; envoit 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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 826 A

Fonction : Assistant(e) du responsable du personnel

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- réaliser des activités dans le domaine des affaires du personnel;
- préparer et réaliser des activités de formation; élaborer des instruments dans le domaine du personnel;
- conseiller en matière de planning et gestion du personnel, supervision des sièges d'exploitation.

1.2. Conséquences

- visibles à moyen terme.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique et théorique de la gestion du personnel et de la formation; connaissance de l'organisation de l'entreprise;
- législation sociale et du travail.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- alternatives suivant les directives opérationnelles et fonctionnelles sous surveillance du manager du personnel.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- rassemble les informations provenant de différentes sources;
- encadrement et soutien;
- différents modes d'approche;
- contacts sociaux.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : - ---

6.2. Position : - ---

6.3. Conditions : - ---

6.4. Risques : - ---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION

Code : HRC. REF. 826 B

Fonction : Collaborateur(trice) administration du personnel

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 relatifs 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'intérims, etc. concernant les procédures, les réglementations, etc.;
- Contrôle le taux d'occupation et les coûts salariaux;
- Réalise le travail préparatoires pour le secrétariat social et l'administration des salaires.

CRITERES

Code : HRC. REF. 826 B

Fonction : Collaborateur(trice) administration du personnel

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- réaliser le travail administratif relatif aux affaires du personnel;
- exécution correcte des directives;
- tenir à jour les dossiers du personnel;
- informer conformément aux directives internes.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des procédures administratives relatives à la politique du personnel; connaissance de l'organisation de l'entreprise;
- connaissance de la législation sociale, des conventions collectives et autres directives relatives à la gestion du personnel.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- travaille suivant les directives opérationnelles et fonctionnelles sous le contrôle du responsable du personnel.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- communication écrite et verbale;
- service.

5. APTITUDES

- soin.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	travaille sur PC
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION

Code : HRC. REF. 827

Fonction : Responsable de formation

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 827

Fonction : Responsable de formation

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- réaliser des activités de formation;
- préparer et réaliser des activités de formation;
- conseiller en matière de formation.

1.2. Conséquences

- visibles à moyen terme.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique et théorique de la gestion de formation; connaissance de l'organisation de l'entreprise.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- alternatives suivant les directives opérationnelles et fonctionnelles avec le chef du personnel;
- évaluer les conséquences des programmes de formation.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- rassembler les informations;
- encadrement et soutien;
- différents modes d'approche;
- contacts sociaux.

5. APTITUDES

- aptitudes sociales.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	---
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION

Code : HRC. REF. 828

Fonction : Secrétaire

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 fournisseurs et clients;
- Travaille suivant les prescriptions et instructions;
- Gère les articles de bureau;
- Classe les documents, tient les dossiers et archives à jour.

CRITERES

Code : HRC. REF. 828

Fonction : Secrétaire

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- activités de secrétariat;
- préparation et soutien des activités;
- administration correcte et ordonnée.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance des activités et techniques de secrétariat;
- polyglotte - verbalement et par écrit;
- connaissance de l'entreprise.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- toutes sortes de questions, établir les priorités pour agenda;
- apport personnel dans réalisation des tâches au sein des procédures déterminées.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- serviable, comportement correct et professionnel.

5. APTITUDES

- exactitude courrier;
- discrétion.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	travaille avec PC
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION

Code : HRC. REF. 829

Fonction : Secrétaire de direction

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 des voyages, attentions et cadeaux de relation, etc.).

CRITERES

Code : HRC. REF. 829

Fonction : Secrétaire de direction

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- activités de secrétariat;
- préparation et soutien des activités;
- administration correcte et ordonnée;
- information confidentielle; contacts avec personnes importantes.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités et techniques de secrétariat;
- traitement de texte;
- connaissance globale de l'entreprise - connaissances linguistiques.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- toutes sortes de questions, établir les priorités pour agenda;
- apport personnel dans réalisation des tâches au sein des procédures déterminées.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- fournir et transmettre des données;
- serviable, comportement correct et professionnel;
- connaissance des langues étrangères : verbale et écrite.

5. APTITUDES

- exactitude courrier - traitement des données;
- discrétion.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	---
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	travaille avec PC
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : ADMINISTRATION - CAMPING

Code : HRC. REF. 834

Fonction : Responsable de camping

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

CRITERES

Code : HRC. REF. 834

Fonction : Responsable de camping

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de :

- contrôle gestion de l'exploitation, respect des budgets et marges, planning et administration;
- communication entre le siège d'exploitation et la direction;
- respect des dispositions législatives.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- expérience sur le plan administratif;
- connaissance quant à ordonner les emplacements;
- législation en matière de sécurité.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- exploitation : budget, personnel, client;
- administration;
- solutions suivant les procédures.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- verbale - écrite;
- avec les responsables et le personnel.

5. APTITUDES

- ---.

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids	:	-	tracter et placer des caravanes
6.2. Position	:	-	---
6.3. Conditions	:	-	---
6.4. Risques	:	-	---

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : Qualité et Prévention

Code : HRC. REF 835

Fonction : Assistant Qualité et Prévention (M/F)

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.

CRITERES

Code : HRC. REF. 835

Fonction : Assistant Qualité et Prévention (M/F)

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable :

- de la gestion et du suivi des dossiers d'accident du travail;

- d'organiser les examens médicaux pour les travailleurs;

- d'assurer un suivi rigoureux des rapports de visite aux exploitations;

- d'établir et de diffuser les plans d'entretien des exploitations;

- de donner et/ou planifier à temps et correctement les formations, propres au service HACCP & Sécurité, devant obligatoirement être suivies;

- d'organiser le contrôle annuel des thermomètres des exploitations;

- de participer aux audits hygiène et infrastructure dans les nouvelles exploitations ou les exploitations existantes;

- du soutien administratif au sein du service.

1.2. Conséquences

- mécontentement des travailleurs, provoqué par un suivi incorrect des accidents du travail et/ou visites médicales;

- conséquences juridiques lorsque les réglementations en matière de contrôle des exploitations (ex. thermomètres) ne sont pas respectées;

- impact négatif possible sur l'hygiène et la santé des travailleurs et visiteurs des exploitations;

- impact juridique.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR FAIRE

- connaissance des différentes législations en la matière;

- connaissance des règles en matière d'hygiène/HACCP et sécurité;

- connaissance pratique des procédures administratives et utilisation des systèmes informatiques.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- répond à des questions techniques en matière de qualité et/ou prévention;

- obtient des informations des exploitations, sans demande directe;

- assure le suivi des procédures internes et fait appel au responsable - cherche des alternatives ou travaille selon des directives opérationnelles et fonctionnelles sous la surveillance du responsable.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- orale et écrite, obtenir et diffuser des données, avec les parties concernées, en interne et en externe;

- prestataire de service;

- connaissance de la 2ème langue nationale, écrite et parlée.

5. APTITUDES

- -

6. INCONVENIENTS

6.1. Poids : ---

6.2. Position : ---

6.3. Conditions : ---

6.4. Risques : ---

Dans l'annexe 2 la description de la fonction de référence assistant(e) qualité et prévention est ajouté par la CCT du 30 avril 2009 (92.213) sous le numéro 835, à partir du 1er octobre 2007.