



Conseiller(ère) hôtelier(e)

Famille : ACHAT-LOGISTIQUE
Sous-famille : RESTAURATION - HÔTELLERIE
Code métier : 25R40

▶ Information générale

Définition :

Assister, former et conseiller sous l'angle hôtelier les personnels des services logistiques et évaluer la satisfaction des clients.
Contrôler et assurer le suivi de prestations externalisées

Autres appellations :

Gouvernant(e)
Intendant(e)

Prérequis réglementaires pour exercer le métier :

CAP BEP
Facilités relationnelles

▶ Activités

- Conseil pédagogique auprès des personnels / utilisateurs / usagers dans son domaine
- Contrôle de l'application des règles, procédures, normes et standards, dans son domaine d'activité
- Contrôle de la conformité des services / prestations, dans son domaine d'activité
- Contrôle des connaissances et des compétences des personnes formées
- Contrôle et suivi de la qualité des prestations, dans son domaine d'activité
- Contrôle et suivi de prestations sous-traitées (linge, nettoyage, restauration...)
- Coordination et suivi de la prise en charge de prestations

▶ Savoir-Faire

- Évaluer le niveau de compétence nécessaire à des interventions techniques, relatives à son domaine de compétence
- Piloter, animer / communiquer, motiver une ou plusieurs équipes
- Promouvoir, mettre en valeur un produit ou un service
- Travailler en équipe pluridisciplinaire / en réseau
- Utiliser des matériels, des outils de diagnostic, de travail ou/et de contrôle spécifiques à son métier
- Utiliser les logiciels métier

▶ Connaissances requises

Description	Niveau de connaissance
Communication	Connaissances générales
Gestion des flux stocks/produits	Connaissances générales
Hôtellerie	Connaissances opérationnelles



Logiciel dédié à l'hôtellerie/ restauration	Connaissances opérationnelles
---	----------------------------------

Connaissances générales :

Connaissances générales propres à un champ. L'étendue des connaissances concernées est limitée à des faits et des idées principales. Connaissances des notions de base, des principaux termes. Savoirs le plus souvent fragmentaires et peu contextualisés. Durée d'acquisition courte de quelques semaines maximum.

Connaissances opérationnelles :

Connaissances détaillées, pratiques et théoriques, d'un champ ou d'un domaine particulier incluant la connaissance des processus, des techniques et procédés, des matériaux, des instruments, de l'équipement, de la terminologie et de quelques idées théoriques. Ces connaissances sont contextualisées. Durée d'acquisition de quelques mois à un / deux ans.

Informations complémentaires

Relations professionnelles les plus fréquentes :

Encadrement services de soins pour un suivi et une évaluation régulière des prestations proposées
agents hôteliers, as pour des actions de formation relatives aux règles d'hygiène alimentaire, bionettoyage et tenue des stocks
responsable hôtellerie restauration pour information sur la satisfaction des clients concernant les prestations, au plan qualitatif et quantitatif, propositions d'axes d'amélioration
diététiciens pour l'adaptation des menus en fonction de l'attente des patients

Nature et niveau de formation pour exercer le métier :

Formation métiers de l'hôtellerie
bep serveur
cafás
bac pro hôtelier

Correspondances statutaires éventuelles :

Corps des Aide-soignant et des agents des services hospitaliers qualifiés
Corps des personnels ouvriers

Passerelles :

Maître / Maîtresse de maison