

# PERSONNEL DE PRESTATION HÔTELIÈRE ET DE SERVICE

25

TECHNIQUE, LOGISTIQUE ET MAINTENANCE

## DÉFINITION SYNTHÉTIQUE

Accueillir les bénéficiaires ou clients, assurer le service, le cas échéant, leur sécurité dans les structures hôtelières et/ou de restauration.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES

- **Accueillir** les bénéficiaires, clients ou passagers et appliquer les règles protocolaires
- **Mettre en place et délivrer** les prestations hôtelières ou de restauration
- **Utiliser et entretenir** les équipements spécifiques du lieu d'activité
- **Mettre en œuvre** les réglementations propres à l'activité (HSCT, HCCPA...) ou au lieu d'activité (ERP, cabine d'aéronef...) pour assurer la sécurité des personnes
- Le cas échéant, **organiser** les activités commerciales, tenir un comptoir de ventes et participer à son approvisionnement
- Le cas échéant, **promouvoir** les produits, articles et services

## COMPÉTENCES

### Savoir-faire

- Accueillir
- Mettre en œuvre une technique, un outil, un système du domaine d'activité
- Organiser une activité
- Travailler en équipe
- Gérer une relation client

### Savoir-être

- Sens des relations humaines
- Capacité d'adaptation
- Réactivité
- Être rigoureux

### Connaissances

- Techniques de service et de restauration
- Techniques d'accueil
- Hygiène, sécurité et conditions de travail
- Droit, réglementation lié au milieu professionnel
- Règles du protocole

### Compétences managériales requises

Systématiquement

Éventuellement

Sans objet

### CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE

- Station debout
- Amplitude et décalage horaire

### TENDANCES D'ÉVOLUTION

#### FACTEURS-CLÉS À MOYEN TERME

- Exigence croissante de qualité de service
- Externalisation

#### IMPACT SUR L'EMPLOI-RÉFÉRENCE

- Adaptation des compétences en lien avec ces évolutions

### EXEMPLES DE LIBELLÉS D'EMPLOIS-TYPES MINISTÉRIELS ASSOCIÉS

MINISTÈRE/FILIÈRE	INTITULÉ DE L'EMPLOI-TYPE
Défense	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maître(esse) d'hôtel</li><li>• Agent(e) polyvalent(e) de restauration</li><li>• Agent(e) d'accueil hôtellerie</li><li>• Réceptionniste de nuit</li><li>• Agent(e) sécurité cabine</li></ul>
Intérieur	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agent(e) de restauration d'intendance</li></ul>