

Conseiller(ère) hôtelier(ère)

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.

ACHAT - LOGISTIQUE
RESTAURATION - HÔTELLERIE

NIVEAU DE QUALIFICATION MINIMUM
Niveau 3 (CAP)

RÉPERTOIRE DES MÉTIERS DE LA SANTÉ ET DE L'AUTONOMIE - FPH
25R40

RÉFÉRENTIEL

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

- Communication (35013)
- Gestion des flux stocks/produits (31663)

- Hôtellerie (42776)
- Logiciel dédié à l'hôtellerie/restauration (42754)

AUTRES RÉFÉRENTIELS

- [Pôle emploi Code ROME : G1503 Management du personnel d'étage](#)

TEXTES DE RÉFÉRENCES

- [Décret n° 91-45 du 14 janvier 1991](#)
- [Décret n° 2007-196 du 13 février 2007](#)

FORMATION

Formation métiers de l'hôtellerie
BEP serveur
BAC PRO hôtelier

STATUT ET ACCÈS

Corps des personnels ouvriers

STATUT DANS LA FPH

Catégorie C

Grades

- Ouvrier principal de 1ère classe (10 échelons)
 - Ouvrier principal de 2ème classe (12 échelons)
 - Agent d'entretien qualifié (11 échelons)
-

MODALITÉS DE RECRUTEMENT DANS LA FPH

Concours externe sur titres

Organisé par l'autorité investie du pouvoir de nomination de l'établissement

Avis affiché dans les locaux de l'établissement, de l'ARS et de la préfecture de département, et publié sur le site Internet des ARS

Conditions

- Etre titulaire d'un diplôme de niveau 3 ou d'une qualification reconnue équivalente, ou d'une certification inscrite au RNCP délivrée dans une ou plusieurs spécialités, ou d'une équivalence délivrée par la commission, ou d'un diplôme au moins équivalent (liste arrêtée par le ministre chargé de la santé)
 - Pour les candidats à un emploi dans la spécialité « conduite de véhicules », être titulaire des permis de conduire de catégories A, B, C ou D.
-

Concours interne

Organisé par l'autorité investie du pouvoir de nomination de l'établissement

Avis affiché dans les locaux de l'établissement, de l'ARS et de la préfecture de département, et publié sur le site Internet des ARS

Conditions

- Etre fonctionnaire ou contractuel de la FPH, de la FPT, de la FPE, militaire ou agent en fonction dans une organisation internationale intergouvernementale
 - Compter au moins 1 an d'ancienneté de service public
-

Inscription à un tableau annuel d'avancement

Etabli après sélection par examen professionnel

Conditions

- Avoir atteint le 4^{ème} échelon du grade d'agent d'entretien qualifié
 - Compter au moins 3 ans de services effectifs dans le grade
-

Inscription à un tableau annuel d'avancement

Etabli par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle

Conditions

- Avoir atteint le 6^{ème} échelon du grade d'agent d'entretien qualifié

- Compter au moins 5 ans de services effectifs dans le grade
-

Détachement ou intégration directe

Possibilité d'intégration à tout moment dans le corps de détachement

Conditions

- Etre fonctionnaire dans un corps ou cadre d'emplois appartenant à la même catégorie et de niveau comparable, apprécié au regard des conditions de recrutement ou du niveau des missions
-

Pour les Agents d'entretien qualifiés

Inscription sur une liste d'aptitude

Organisé par le directeur de l'établissement

Liste établie dans chaque établissement par l'autorité investie du pouvoir de nomination, après examen d'un dossier et audition publique du candidat par une commission

Dispositif du parcours d'accès aux carrières de la fonction publique territoriale, hospitalière et d'État (PACTE)

Quota : 20 % des postes ouverts

Détachement ou d'intégration directe

Possibilité d'intégration à tout moment dans le corps de détachement

Conditions

- Aucune condition de titre ou diplôme
 - Etre fonctionnaire dans un corps ou cadre d'emplois appartenant à la même catégorie et de niveau comparable, apprécié au regard des conditions de recrutement ou du niveau des missions
-

ÉVOLUTION DANS LA FPH

Au grade d'ouvrier principal de 1^{ère} classe

Inscription à un tableau annuel d'avancement établi au choix par appréciation de la valeur

professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle

Conditions

- Avoir atteint le 6^{ème} échelon du grade d'ouvrier de 2^{ème} classe
 - Justifier d'au moins 5 ans de services effectifs dans le grade ou dans un grade doté de la même échelle de rémunération d'un autre corps ou cadre d'emploi de la catégorie C ou dans un grade équivalent
-

Au grade d'agent de maîtrise

Concours interne sur titres ouvert dans une ou plusieurs spécialités complété d'une ou plusieurs épreuves organisé dans chaque établissement accessible

Condition

- Justifier d'au moins 3 ans de services publics

OU

Inscription sur la liste d'aptitude établie par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle

Conditions

- Avoir atteint le 3^{ème} échelon dans le grade d'ouvrier professionnel qualifié
- Justifier d'au moins 6 ans de services publics effectifs dans le grade

Quota : maximum 1/3 des titularisations prononcées dans le grade d'agent de maîtrise (décompte et répartition au niveau du département)

Au grade de technicien hospitalier

Inscription sur une liste d'aptitude après examen professionnel

Condition

- Justifier de 7 ans de services publics dans les corps de la maîtrise ouvrière, des personnels ouvriers et des dessinateurs

OU

Inscription sur une liste d'aptitude établie par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle

Condition

- Justifier d'au moins 9 ans de services publics corps de la maîtrise ouvrière, des personnels ouvriers et des dessinateurs

Au grade de technicien supérieur hospitalier de 2^{ème} classe

Sélection par un examen professionnel

Conditions

- Avoir atteint le 3^{ème} échelon d'un grade du corps de la maîtrise ouvrière et des dessinateurs, ou du grade d'ouvrier principal de 2^{ème} classe ou du grade d'ouvrier principal de 1^{ère} classe
 - Justifier d'au moins 11 ans de services publics
-

EXERCICE DU MÉTIER

CONDITIONS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Prérequis

- CAP BEP
- Facilités relationnelles

Formations préconisées

- Formation métiers de l'hôtellerie
- BEP serveur
- CAFAS
- Bac pro hôtelier

Relations professionnelles

- 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

Structures

- Etablissement de soins (hôpital, clinique)
- Hôtel
- Hôtellerie mobile (bateau de croisière, train)

- Résidence de tourisme
- Résidence hôtelière
- Village vacances

Conditions

- Travail les fins de semaine et les jours fériés
-

AUTRES APPELLATIONS COURANTES

- Gouvernant(e)
- Intendant(e)

MOBILITÉ

PASSERELLES

Passerelles dans la FPH

- [Maître / Maîtresse de maison](#)
-