

Famille : Assistance
logistique

Métier : Agent hôtelier

Intitulé de l'emploi :

AGENT DE SERVICE (HÔTELIER OU HOSPITALIER)

Finalité majeure :

Dans le cadre du projet d'établissement et/ou des projets individualisés, contribuer au maintien de l'hygiène collective dans les différents locaux et assurer le service des repas pour répondre aux besoins des personnes accueillies dans le respect des règles d'hygiène

Date de mise à jour : 15 octobre 2009

Activités principales :

- Assurer au quotidien et périodiquement l'hygiène des locaux, du mobilier et du matériel avec des moyens et des techniques adaptés, dans le respect des protocoles établis et les règles de traçabilité
- Assurer le service de restauration en respectant les règles dictées par les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration collective à caractère social et en suivant les circuits prévus
- Veiller à l'agrément des locaux et signaler toutes déficiences présentant un risque potentiel pour la personne accueillie
- Réapprovisionner les consommables en évaluant les besoins en matériels et produits de nettoyage utilisés dans le cadre de son activité en ayant le souci de maîtriser les consommations
- Procéder au tri et à l'évacuation des déchets et du linge générés par son activité selon les procédures établies
- Contribuer à l'évolution de la prestation en participant à des tests comparatifs de matériel et de consommables
- Participer à la lutte contre les infections nosocomiales en effectuant des opérations périodiques de désinfection dans le cadre de protocoles de bio-nettoyage
- Observer et transmettre à l'équipe pluridisciplinaire les informations destinées à l'amélioration de la prise en charge des personnes accueillies
- Contribuer à l'image de marque de l'établissement et au confort hôtelier de la personne accueillie
- Collaborer à la formation des stagiaires et aux nouvelles personnes recrutées
- Contribuer au développement de la qualité et de la gestion des risques

Compétences :

SAVOIRS

- Connaître et appliquer les règles de bases en hygiène hospitalière
- Maîtriser et appliquer les techniques de nettoyage et de désinfection
- Maîtriser l'utilisation des équipements liés à son métier
- Connaître les modalités d'utilisation des produits et matériels et les consignes spécifiques et les appliquer
- Connaître et appliquer les procédures liées à son activité
- Connaître et respecter les procédures HACCP et les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration collective à caractère social
- Connaître l'organisation et le fonctionnement des services et s'y référer
- Connaître et respecter les règles de sécurité
- Connaître et respecter les règles de confidentialité liées à son activité
-

SAVOIR-FAIRE

- Organiser, adapter et réguler son activité pour faire face à une situation
- S'informer des besoins et des contraintes auprès de l'équipe pluridisciplinaire pour organiser son travail et dégager les priorités
- Faire appel aux personnes ressources
- Tester un nouveau matériel et émettre un avis
- Intégrer la maîtrise des coûts dans ses activités et savoir gérer son stock de consommables
- S'adapter à toutes les populations accueillies
- Préparer et assurer un service à table
- Réaliser les mises en place d'une salle de restaurant de type brasserie pour assurer le service
- Accueillir les personnes et réaliser un service en assurant le suivi des tables
- Alerter en cas de détection de comportements maltraitants sur la personne accueillie

SAVOIR-FAIRE RELATIONNELS

- Privilégier les échanges professionnels au sein de l'équipe pluridisciplinaire en vue de répondre au mieux aux attentes des personnes accueillies
- Transmettre ses observations concernant l'environnement et la personne accueillie à l'équipe pluridisciplinaire
- Communiquer dans les limites de sa fonction en pratiquant une écoute ouverte et compréhensive
- Privilégier les échanges professionnels au sein de l'équipe en adoptant une attitude favorisant la cohésion
- Créer une atmosphère conviviale autour de la personne accueillie et de son entourage
- Respecter l'intimité des personnes accueillies
- Favoriser un contrôle de soi face à des situations difficiles
- Faire preuve de rigueur, méthodologie et minutie

Diplômes préconisés / formations souhaitées :

- CAP maintenance et hygiène des locaux
- CAP employé technique de collectivité
- CAP agent polyvalent de restauration
- BEP bio-service option maintenance et hygiène des locaux
- Expériences professionnelles dans le secteur de la restauration ou de l'entretien des locaux

Textes de référence :

- Arrêté du 31 juillet 2003 relatif au titre professionnel d'agent de restauration

Exemples d'emplois accessibles et spécialisations possibles :

- Maîtresse de maison
- Lingère
- Aide-soignant
- Aide médico-psychologique