

AGENT DE RESTAURATION ET D'HÔTELLERIE

AUTRES APPELLATIONS COURANTES : Aide-hôtelier, agent technique alimentaire, agent d'office, agent de self

DÉFINITION

- Réaliser des prestations d'accueil, des prestations alimentaires, de distribution de linge et d'entretien des locaux et du matériel, et ce pour contribuer au bien-être et au confort hôtelier du patient

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Accueil hôtelier du patient
- Prise de commande des repas
- Saisie informatique des fiches repas
- Préparation et service des prestations de restauration et d'hôtellerie
- Entretien de la vaisselle
- Entretien de l'office et de salles à manger
- Réapprovisionnement des stocks
- Proposition au patient de prestations annexes
- Gestion du linge patient et hospitalier
- Contrôle et réception des prestations

RELATIONS PROFESSIONNELLES LES PLUS FRÉQUENTES

- Service restauration pour l'information sur les commandes, les conditions de livraison et la satisfaction des patients
- Service diététique pour l'adaptation des menus en fonction de l'attente des patients
- Personnel des services médicaux pour la continuité des soins
- Service linge pour la gestion et la distribution du linge

SAVOIR-FAIRE REQUIS

- Utiliser les règles diététiques de base aux besoins des patients
- Utiliser les règles d'hygiène alimentaire
- Évaluer les besoins hôteliers du client en relation avec l'équipe soignante
- Créer une atmosphère conviviale auprès du patient et de son entourage
- Informer le patient sur l'ensemble des prestations de confort dont il peut bénéficier
- Utiliser les outils bureautiques
- Utiliser les règles de gestion des stocks

CONNAISSANCES ASSOCIÉES

Techniques hôtelières	Hygiène générale	Techniques culinaires	Diététique	Logiciel dédié de commandes des repas et de gestion des stocks	Communication orale	Normes, règlements techniques et de sécurité
2	2	1	1	1	1	1

1 : Connaissances générales 2 : Connaissances détaillées 3 : Connaissances approfondies

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE DU MÉTIER

- Travail les week-ends et jours fériés, amplitude horaires liées à la délivrance des prestations

EXPÉRIENCE CONSEILLÉE POUR L'EXERCER

- CAP ou BEP du domaine restauration : hôtellerie, expérience en milieu hospitalier et dans les secteurs de la restauration et de l'hôtellerie

PASSERELLES ET ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES VERS D'AUTRES MÉTIERS

Passerelles courtes

- Agent de logistique générale
- Aide-soignant

Passerelles longues

- Cuisinier
- Pâtissier

CORRESPONDANCES STATUTAIRES ÉVENTUELLES

- Agent des services hospitaliers, agent d'entretien

TENDANCES D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Les facteurs clés à moyen terme	Conséquences majeures sur l'évolution des activités et des compétences
<ul style="list-style-type: none"> ● Exigence accrue des clients en termes de prestations hôtelières (qualité et diversité) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Nécessité d'une qualification supplémentaire par le biais d'un CAP ou BEP
<ul style="list-style-type: none"> ● Renforcement des normes en hygiène et sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> ● Connaissances à renforcer en hygiène et sécurité alimentaire

FAMILLE : Restauration/Hôtellerie

SOUS-FAMILLE : Hôtellerie

CODE MÉTIER : 3E101