

## Annexe III

## CLASSIFICATION PROFESSIONNELLE

La définition et le profil des métiers de l'hôtellerie indiqués ci-après ne décrivent que les principales qualifications et les principales tâches pour chaque poste d'emploi.

En ce qui concerne la qualification, elle doit être justifiée soit par un diplôme ou un certificat délivré par un établissement de formation professionnelle, soit par une expérience suffisante confirmée.

## I. — Direction

## Directeur (Direction) :

## A. — Qualités et qualification

- 1) Un aspect agréable et une grande distinction dans le maintien et les manières;
- 2) Etre doué d'intuition rapide, de pénétration psychologique et capable de s'adapter immédiatement à n'importe quelle situation ou nécessité.
- 3) Avoir de l'autorité, de l'équilibre et de la maîtrise de soi, qualités permettant de faire face à des problèmes immédiats ou imprévus et d'en trouver la solution.
- 4) Attitude communicative et un certain bon goût, même esthétique.
- 5) Vaste culture générale et parfaite connaissance de tous les articles et marchandises concernant l'hôtel.
- 6) Parfaite connaissance d'au moins trois langues étrangères d'un intérêt particulier.
- 7) Expérience approfondie de la gestion technico-administrative de l'hôtel ainsi que de l'organisation des services et des installations relatives.
- 8) Compétence pour évaluer exactement le travail exécuté par chacun des membres du personnel.

## B. — Tâches

- 1) Il organise, suit et contrôle l'activité de l'hôtel dans tous ses secteurs et ses services.
- 2) Il a soin de garder ou de créer le ton et le style établis pour l'hôtel et en est responsable;
- 3) Il propose de nouveaux plans d'activité aussi bien que d'éventuelles modifications.
- 4) Il veille au respect des lois, règlements et dispositions régissant l'activité de l'hôtel.
- 5) Il est responsable de l'embauche et du renvoi du personnel, conformément aux dispositions législatives et conventionnelles.
- 6) Il entretient des rapports constants avec les agences de voyages et les organisations touristiques dans le but d'assurer un mouvement avantageux de clients.
- 7) Il entretient des contacts opportuns avec les autorités locales afin que l'établissement jouisse d'un climat de considération et de sympathie.
- 8) Il est responsable envers le propriétaire des résultats de la gestion.
- 9) Il agit au lieu et à la place du promoteur et peut décider en son nom dans le cadre des pouvoirs qui lui sont délégués.

## Sous-Directeur (direction) :

Le Sous-Directeur peut se charger des tâches du Directeur dans les hôtels où ce dernier n'existe pas.

## A. — Qualités et qualification

Analogue à celles du directeur.

- 1) Il collabore avec le directeur qui peut lui confier la responsabilité de certains secteurs.
- 2) Il peut aussi le remplacer dans toutes ses fonctions en cas d'absence ou d'empêchement.
- 3) Son autorité s'étend à tous les secteurs en proportion de la confiance qui lui a été accordée.

## Secrétaire de direction (principal I)

## A. — Qualités et qualification

- 1) Parfaite connaissance pratique de la sténo-dactylographie.
- 2) Intelligence, réflexion et promptitude.
- 3) Assez bonne culture et connaissance de l'organisation hôtelière et de ses services;
- 4) Doit se distinguer par la discrétion dans l'accomplissement de ses tâches.
- 5) Bonne connaissance d'au moins trois langues étrangères.

## B. — Tâches

- 1) Elle collabore avec les secteurs de la réception et du secrétariat dans les tâches qu'on lui confie spécifiquement et s'occupe du travail de sténographie et dactylographie.
- 2) Dans les petits hôtels, elle peut s'acquitter des fonctions de secrétaire.
- 3) Elle tient l'agenda de rendez-vous de la direction et s'occupe des communications la concernant.

## II — ADMINISTRATION

## Chef du personnel (supérieur I) :

## A. — Qualités et qualification

- 1) Il doit avoir de l'autorité et un sens de la justice très élevé ainsi que de la fermeté et de la décision.
- 2) Une bonne culture générale et une connaissance profonde de tout le travail hôtelier, particulièrement des services internes.
- 3) Compétence syndicale et connaissance de toutes les dispositions législatives qui régissent les rapports de travail.

## B. — Tâches

- 1) Il est chargé de la préparation des dossiers à l'occasion du recrutement du personnel et de l'application des mesures disciplinaires.
- 2) Il exerce son autorité sur tout le personnel dont il surveille la conduite, la discipline et l'accomplissement des devoirs.
- 3) Il coordonne et harmonise l'activité des différents secteurs.
- 4) Il approuve, ou bien rédige, les dispositions générales et les tours de service pour chaque secteur.
- 5) Il prépare les horaires de travail. Il établit l'ordre des départs en congé annuel conformément aux dispositions législatives et conventionnelles.
- 6) Il s'intéresse aux requêtes du personnel et à ses éventuelles réclamations.
- 7) Il est responsable de tous les enregistrements relatifs au personnel selon la loi.

## Contrôleur du personnel (principal II) :

## A. — Qualités et qualification

- 1) Sérieux, honnête, énergique.
- 2) Connaissance pratique de la psychologie et des caractéristiques afférentes au personnel.
- 3) Il doit jouir de la confiance de l'hôtelier.

## B. — Tâches

1) C'est à l'entrée de service de l'hôtel qu'il exerce son activité. Il contrôle le mouvement du personnel qui prend ou quitte son service. Ce contrôle peut avoir lieu au moyen d'un registre approprié ou de tickets sur lesquels l'heure exacte de l'entrée et de la sortie est marquée automatiquement. S'il le faut, il signale au chef du personnel les irrégularités.

2) Il doit s'assurer du contenu des paquets, colis, sacs ou valises, etc... que le personnel emporte en sortant. Cette tâche étant des plus délicates, il doit agir avec tact en évitant de provoquer une gêne ou une réaction excessive.

3) En cas d'irrégularités, de malentendus ou de contestations, il doit informer la direction.

## Pointeur (Exécution II)

## A. — Qualités et qualification

Analogues à celles du contrôleur du personnel de 1 à 2.

**B. — Tâches**

- 1) Se tient aux heures d'entrée et de sortie à côté de la machine pointeuse pour contrôler le pointage.
- 2) Tient des états des heures d'arrivée et de départ des travailleurs.
- 3) Inscrit sur les feuilles de paie de chaque travailleur les renseignements indiquant les heures de travail effectuées, les heures supplémentaires, etc...
- 4) Aide le chef du personnel et exécute les tâches que ce dernier lui confie.

**Chef de sécurité (Exécution I) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) De bonne constitution physique, énergique et sérieux.
- 2) Goût et prédisposition à la surveillance et à la sécurité.
- 3) Intègre, honnête et distant vis-à-vis des travailleurs.
- 4) Connaissance pratique des méthodes et moyens nécessaires à l'accomplissement de ses tâches.
- 5) Doit jouir de la confiance du directeur.

**B. — Tâches**

- 1) Veille à la sécurité de l'établissement, du personnel, de la clientèle et de leurs biens.
- 2) Veille à la bonne fréquentation des différents points de vente dans l'établissement.
- 3) Exécute des rondes pour prévenir tout incident ou accident et interdire l'accès de l'établissement aux personnes indésirables ou douteuses.
- 4) Assure, le cas échéant, des enquêtes pour déterminer les causes de vol, de fuite, d'incendie ou autres.
- 5) Procède, le cas échéant et à défaut du contrôleur du personnel, à la fouille du personnel avec discrétion et délicatesse.
- 6) Accomplit diverses autres tâches similaires.

**Agent de sécurité (Exécution II) :**

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles du chef de sécurité de 1 à 4.

**B. — Tâches**

- 1) Aide le chef de sécurité et accomplit les tâches que ce dernier lui confie.
- 2) Peut le remplacer en cas d'absence ou d'inexistence.

**Chef comptable (Supérieur I) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Titulaire d'un diplôme H.E.C d'une école supérieure de Commerce ou Expertise Comptable ou possédant une expérience approfondie dans le domaine de la comptabilité commerciale et industrielle.
- 2) Doit avoir aussi les mêmes qualités morales que le comptable (2 et 3).

**B. — Tâches**

- 1) Il élabore les bilans et fait des suggestions pour améliorer les procédures administratives et financières en cours.
- 2) Supervise et contrôle les travaux des employés placés sous ses ordres.
- 3) Assure la régularité des écritures comptables respectant les normes de loi et les procédures en cours.
- 4) Il assure :
  - la préparation en temps utile des situations et statistiques relatives à chaque activité de son bureau;
  - la bonne marche des opérations de banque;
  - la préparation des prévisions financières périodiques, ainsi que les relevés de comptes et les déclarations d'impôt;
  - le contrôle des factures des fournisseurs, la tenue à jour de l'échéancier et la préparation des factures à charge des clients;
  - le paiement exact et en temps prescrit, des rétributions et des indemnités au personnel de l'hôtel;
  - le contrôle des soldes relevés par le centre mécanographique s'il existe.

- 5) Il doit se tenir au courant des évolutions techniques et législatives dans les domaines administratif et financier.

**Comptable (principal I) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Titulaire d'un diplôme de comptabilité ou expérience confirmée en la matière.
- 2) Avoir le sens de l'exactitude et de l'observation.
- 3) Etre discret dans l'accomplissement de ses tâches.

**B. — Tâches**

- 1) Il pourvoit à l'enregistrement et au contrôle des opérations comptables de l'hôtel en assurant l'imputation exacte des opérations aux comptes y afférents.
- 2) Il effectue le contrôle comptable et fiscal des documents concernant les actes comptables de l'hôtel, veillant à l'élaboration des chiffres, à leur interprétation et à leur passation comptable sur la base d'un plan comptable national ou professionnel.
- 3) Il pourvoit à la préparation des situations périodiques de vérification et collabore avec son supérieur dans l'élaboration du bilan de l'hôtel.

**Sténo-Dactylographe (Principal II) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Parfaite connaissance pratique de la sténographie.
- 2) Bonne culture générale et niveau d'instruction lui permettant d'assurer ses tâches avec satisfaction au point de vue rédaction et orthographe.
- 3) Promptitude, rapidité et intelligence.

**B. — Tâches**

- 1) Note en sténographe ou en sténotypie des lettres ou d'autres textes dictés.
- 2) Transcrit en dactylographie des notes sténographiques des projets manuscrits, des enregistrements de machine à dicter ou des textes provenant d'autres sources, et tape des stencils.
- 3) Peut avoir à exécuter quelques travaux de bureau, tel que classement, etc...

**Dactylographe (Exécution I) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Doit être ordonnée et scrupuleuse.
- 2) Assez bonne culture générale.
- 3) Connaissance du secteur où il travaille.

**B. — Tâches**

- 1) Dactylographie lettres, rapports, tableaux, formulaires ou autres documents sous dictée ou d'après des brouillons.
- 2) Tape également sur stencil, contrôle tout le travail, y joint les pièces annexes avant de les soumettre à son supérieur.
- 3) Peut faire de la correspondance d'après les modèles en suivant des instructions détaillées.
- 4) Peut tenir les archives, le classement et le fichier d'un bureau.
- 5) Prend soin de la machine et veille sur son entretien.

**Employé (e) aux écritures (Exécution I) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Assez bonne culture générale.
- 2) Ordonné et scrupuleux.
- 3) Connaissance du secteur où il travaille.

**B. — Tâches**

- 1) Il collabore dans le secteur auquel il est affecté.
- 2) Il accomplit les tâches spécifiques qui lui sont confiées, spécialement celles d'écriture et d'enregistrement.

**III. — RECEPTION**

**Chef de réception (Supérieur I) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Autorité et faculté d'adaptation.
- 2) Sens de l'organisation et de l'administration.

3) Connaissance des habitudes, moeurs, goûts, style de vie des ressortissants des principaux pays étrangers.

4) Connaissance de la réglementation en vigueur en ce qui concerne les opérations de change.

5) Excellente connaissance d'au moins trois des langues étrangères les plus fréquemment parlées par les touristes étrangers se rendant en Tunisie.

6) Connaissance approfondie de la vie et de l'organisation de l'hôtel, de ses services et de ses départements dans la mesure où cela est nécessaire au fonctionnement de son propre département.

7) Connaissance de la comptabilité hôtelière, notamment pour ce qui est de l'utilisation de la main courante électrique.

8) Connaissance de la dactylographie.

9) Connaissance approfondie des principes et règlements d'hygiène et de sécurité valables pour son département ainsi que des précautions à prendre.

10) Connaissances pédagogiques suffisantes pour pouvoir organiser, diriger et contrôler la formation donnée sur le tas.

11) Bonne connaissance de la législation du travail relative à son département.

12) Bonne connaissance des dispositions juridiques et des règlements de police concernant l'hébergement des clients.

#### B. — Tâches

1) Assumer la responsabilité des différents services de son département, les diriger et les contrôler.

2) Etablir le tableau de service; veiller à la discipline, la tenue et la conduite de personnel de son département.

3) Contrôler les opérations de comptabilité de son département.

4) Avoir la responsabilité de la planification des réservations et de toutes les opérations relatives à l'affectation des chambres.

5) Recevoir les nouveaux arrivants et leur affecter des chambres.

6) Dans certains cas particuliers, accompagner les clients jusqu'à leurs chambres;

7) Sur autorisation, accorder des tarifs spéciaux.

8) De façon générale, veiller à la bonne qualité des rapports entre la clientèle et le personnel en contact avec cette dernière.

9) Donner des instructions en ce qui concerne la correspondance de l'hôtel et contrôler cette dernière.

10) Veiller au respect des normes et des mesures d'hygiène et de sécurité dans son département.

11) Avoir la responsabilité du personnel placé sous ses ordres et émettre à son sujet des suggestions en matière de sélection, recrutement, remplacement, mutation, promotion, formation, etc...

12) Avoir la responsabilité d'organiser, de diriger et de contrôler la formation sur le tas du personnel de son département.

13) Contrôler les progrès accomplis par les employés de son département qui suivent des cours de formation à temps partiel en dehors de l'établissement.

#### Premier secrétaire de réception (Supérieur II) :

##### A. — Qualités et qualification

1) Bonne culture, exactitude et connaissance parfaite d'au moins trois des langues de plus grand intérêt.

2) Expérience pratique de la correspondance commerciale tant dans la langue qu'en langues étrangères.

3) Connaissance pratique de la dactylographie.

4) Bonne connaissance des dispositions juridiques et des règlements de police concernant l'hébergement des clients.

##### B. — Tâches

1) Analogues à celles du réceptionnaire de 1 à 18.

2) Il s'occupe de toute la correspondance, particulièrement de celle en langues étrangères, selon les instructions.

3) Il soigne la tenue du livre protocole.

#### Réceptionnaire (Principal II) :

##### A. — Qualités et qualification

1) Autorité et faculté d'adaptation.

2) Connaissance approfondie, compte tenu des exigences de son emploi, de l'organisation de l'hôtel, de ses services et de ses départements.

3) Connaissances suffisantes en matière de comptabilité, notamment en ce qui concerne l'utilisation de la main courante électrique et autres machines comptables.

4) Connaissances de trois des langues les plus fréquemment parlées par les touristes étrangers.

5) Pratique de la correspondance hôtelière en langues étrangères.

6) Connaissance de la dactylographie.

7) Connaissance pédagogique suffisante pour assurer, s'il y a lieu, la formation sur le tas.

8) Bonne connaissance des dispositions juridiques et des règlements de police concernant l'hébergement des clients.

##### B. — Tâches

1) Veiller à ce que la main courante et les machines comptables soient tenues à jour.

2) Exécuter toutes les opérations de caisse et préparer les documents y afférents.

3) Avoir la responsabilité des fonds qui lui sont confiés.

4) Examiner et vérifier les notes des clients et en recevoir le paiement.

5) Sous réserve d'une autorisation, exécuter les opérations de change conformément la réglementation en vigueur;

6) Le cas échéant, effectuer des paiements conformément aux instructions;

7) Tenir à jour tous les livres de caisse en conservant toutes les pièces comptables qui doivent être toujours disponibles à des fins de contrôle;

8) S'occuper du service du coffre;

9) Recevoir les nouveaux clients;

10) Affecter les chambres aux clients suivant les instructions reçues;

11) Accompagner, s'il y a lieu, les clients jusqu'à leurs chambres;

12) Préparer les listes de chambre pour les groupes après concertation, le cas échéant, avec les chefs de groupe;

13) Tenir les divers livres de réception à jour;

14) Informer les différents services et départements intéressés des arrivées et départs prévus en leur fournissant les renseignements nécessaires;

15) Assurer la correspondance conformément aux instructions reçues;

16) Avoir éventuellement la responsabilité de la tenue du livre de correspondance;

17) Assurer, s'il y a lieu, la formation sur le tas;

18) Aider le chef de réception, exécuter ses instructions et le remplacer en son absence.

#### Caissier principal (principal I) :

##### A. — Qualités et qualification

1) Analogues à celles du caissier de 1 à 3;

2) Sens de l'organisation du travail et de la répartition des tâches entre les caissiers des départements de l'hôtel;

3) Sens de l'observation et qualités morales inhérentes à sa profession;

4) Doit se distinguer par la discrétion dans l'accomplissement de ses tâches;

5) Doit respecter scrupuleusement les règles du secret professionnel.

##### B. — Tâches

1) Il centralise les différentes caisses de l'hôtel;

2) Il effectue tous les encaissements et paiements en espèces, chèques et autres;

3) Il s'assure de la régularité des signatures des titres de paiement;

4) Il suit le mouvement des comptes bancaires et postaux de l'hôtel;

5) Il doit avoir la garde du coffre et des objets et titres déposés;

6) Il surveille et suit les échéances de l'hôtel;

7) Il tient soigneusement à jour les livres de caisse, en conservant les pièces justificatives qui doit être présentées aux vérifications pouvant avoir lieu à n'importe quel moment.

#### Caissier de réception (Principal II) :

##### A. — Qualités et qualification

1) Il doit être consciencieux et honnête, avoir de l'ordre et de l'exactitude;

2) Une grande expérience comptable et une bonne culture générale;

3) Il doit connaître les langues principales, être avenant, amiable et avoir du tact;

##### B. — Tâches

1) Il exécute toutes les opérations de caisse prescrites et les actes relatifs ainsi que les enregistrements;

2) Il est responsable du fonds de caisse qui lui est confié;

3) Il analyse et vérifie les notes des clients et s'occupe de les encaisser;

4) Après agrément, il effectue des opérations de change se basant sur le bulletin spécial des changes;

5) Il ne peut accepter des chèques ou autres titres de paiement qu'après les avoir fait viser par un responsable habilité;

6) Il peut effectuer des paiements déterminés et autorisés par le directeur;

7) Il effectue chaque jour à la caisse générale de l'hôtel le versement des recettes du jour précédent;

8) Il tient soigneusement à jour les livres de caisse, en conservant les pièces justificatives qui doivent être présentées aux vérifications pouvant avoir lieu à n'importe quel moment;

9) Il accepte en dépôt, à défaut de caissier principal, les objets de valeur des clients en leur remettant un reçu et demande l'autorisation au directeur lorsque la valeur excède la marge de l'assurance.

#### Agent ou hôtesse d'accueil (Principal II) :

##### A. — Qualités et qualification

1) Bonne présentation, bonne tenue, comportement digne et courtois, uniforme de l'hôtel toujours bien soigné. C'est lui qui doit donner au client qui arrive la première impression du ton de l'hôtel qui est souvent décisive;

2) Connaissance pratique d'au moins deux langues étrangères.

##### B. — Tâches

1) Il reçoit les clients à leur arrivée à la gare, au port et s'il le faut même à l'aéroport, il les accompagne à la voiture de l'hôtel, veillant aussi au transport des bagages. Ensuite, il téléphone les différentes arrivées à l'hôtel;

2) Il se charge d'acheter les billets de voyage et de réserver les places pour les clients qui partent et se tient toujours en contact avec la direction de l'hôtel et la conciergerie;

3) D'habitude, il relève la liste des clients qui partent et les accompagne avec la voiture de l'hôtel;

4) Lorsqu'il y a des bagages à retirer ou à expédier, il s'en occupe avec adresse et diligence;

5) Il rend compte au responsable des dépenses faites pour les différentes commissions du client.

#### Guide (Principal II) :

##### A. — Qualités et qualification

1) Connaissance parfaite d'au moins deux langues étrangères;

2) Bonne connaissance des lieux et sites touristiques;

3) Bonne connaissance des us et coutumes des nations les plus importantes;

4) Bonne culture générale lui permettant de donner des informations utiles sur les différents aspects de la vie du pays;

5) De bonne présentation, de bonnes manières, d'un comportement aimable et correct de bonne moralité;

6) Remplissant les conditions requises pour l'exercice de sa profession, conformément aux dispositions de la loi en vigueur.

##### B. — Tâches

1) Il accompagne les groupes touristiques qui voyagent par car, par bateau ou par d'autres moyens de transport selon un itinéraire préétabli;

2) Il signale les lieux présentant un intérêt particulier, tels que monuments édifices anciens, ponts, musées et galeries d'art, en donnant chaque fois des commentaires à leur sujet;

3) Peut accompagner des groupes dans un lieu de visite et leur faire un exposé;

4) Il suit scrupuleusement l'itinéraire préalablement établi;

5) Il peut être chargé de l'encaissement des participations aux frais de l'excursion et du règlement des frais pendant le circuit;

6) Il est tenu de rendre compte à la réception de son activité.

#### Chauffeur touristique (Principal II) :

##### A. — Qualités et qualification

1) Sérieux, respectueux, ayant le sens de la responsabilité;

2) Il doit avoir son permis de conduire, comme prescrit par la loi pour exercer les attributions de chauffeur;

3) Doit s'abstenir de consommer des boissons alcoolisées avant et pendant le service et assurer son service dans un état de parfaite santé, de lucidité et de bonne condition physique;

##### B. — Tâches

1) Il conduit l'autobus et les autres voitures de l'hôtel;

2) Il en soigne consciencieusement la manutention et la propreté;

3) Il exécute scrupuleusement les instructions reçues et collabore avec l'agent (ou l'hôtesse) d'accueil;

4) Il peut être chargé d'autres commissions nécessitant l'utilisation d'une voiture;

5) Il doit être toujours impeccable dans l'uniforme de l'hôtel et avoir le plus grand respect pour la clientèle;

#### IV. — CONCIERGERIE

##### Premier ou chef concierge (Supérieur II) :

##### A. — Qualités et qualification

1) Autorité et faculté d'adaptation;

2) Sens de l'organisation et de l'administration;

3) Compte tenu des exigences de son emploi, connaissance approfondie (surtout parlée) d'au moins trois des langues les plus fréquemment parlées par les touristes étrangers;

4) Connaissance de base de la psychologie et des habitudes propres aux pays étrangers d'où viennent la plupart des touristes;

5) Bonne connaissance de la ville d'affectation : plan de ville, moyens de transport (horaires, tarifs, etc) distractions, tours de ville et excursions, magasins, etc...;

6) Bonne connaissance des dispositions juridiques et des règlements de police concernant l'hébergement des clients;

7) Connaissance pratique des normes d'hygiène et de sécurité afférentes au travail de son département ainsi que des précautions à prendre;

8) Connaissances pédagogiques requises pour organiser, diriger et contrôler la formation donnée sur le tas;

9) Bonne connaissance des activités des autres départements dans la mesure où cela est nécessaire au fonctionnement de son propre département;

##### B. — Tâches

1) Avoir la responsabilité des différents services de son département, les diriger et les contrôler;

2) Etablir le tableau de service et veiller à la discipline, à la conduite et à la tenue du personnel placé sous ses ordres;

3) Compte tenu des contacts fréquents qu'il a avec les clients, fournir à la direction des renseignements les concernant devant permettre d'améliorer la qualité des relations entre la clientèle et la direction;

4) Contrôler personnellement les services suivants, notamment :

- information de la clientèle;
- opérations ayant trait à l'organisation des voyages des clients, réservation de places, etc...;
- service des clés et du courrier;
- commissions;
- le cas échéant, enregistrement des clients conformément aux dispositions juridiques et aux règlements de police;

5) Tenir la comptabilité des avances de fonds accordées aux clients (débours);

6) Avoir la responsabilité du personnel placé sous ses ordres et émettre à son sujet des suggestions en matière de sélection, recrutement, remplacement, mutation, promotions, formations etc...;

7) Avoir à charge d'organiser, d'administrer et de contrôler la formation donnée sur le tas;

8) Contrôler les progrès accomplis par les membres de son personnel qui suivent des cours de formation à temps partiel en dehors de l'établissement;

#### Deuxième concierge (Principal I) :

##### A. — Qualités et qualification

- 1) Autorité et faculté d'adaptation;
- 2) Connaissances de base de la psychologie et des habitudes propres aux pays étrangers d'où viennent la plupart des touristes;
- 3) Bonne connaissance de la ville d'affectation : plan de ville, moyens de transport (horaires, tarifs), distractions, tours de ville et excursions, magasins, etc...;
- 4) Selon les exigences de son emploi, connaissance (surtout parlée) d'au moins deux des langues les plus fréquemment employées par les touristes étrangers;
- 5) Connaissance du fonctionnement du standard téléphonique;
- 6) Connaissance des dispositions juridiques et des règlements de police concernant l'hébergement des touristes;
- 7) Bonne connaissance des normes d'hygiène et de sécurité afférentes au travail de son département ainsi que des précautions à prendre;
- 8) Connaissance de la législation du travail relative à ses fonctions;
- 9) Connaissances pédagogiques suffisantes pour pouvoir, le cas échéant, assurer la formation sur le tas;
- 10) Bonne connaissance des activités des autres services dans la mesure où cela est nécessaire pour son propre travail;

##### B. — Tâches

- 1) Renseigner les clients au sujet des tours de ville et excursions, moyens de transport, voyages, magasins, distractions, théâtres, musées, etc...;
- 2) Régler pour la clientèle les questions relatives aux voyages, à la réservation de places, etc...;
- 3) Avoir la responsabilité des clés et du courrier;
- 4) Contrôler le transport des bagages à l'arrivée et au départ des clients, en contrôler le dépôt et la réception;
- 5) Contrôler le travail des messagers, chasseurs, etc... et éventuellement, effectuer soi-même ces services;
- 6) S'il y a lieu, se charger de l'enregistrement des clients conformément aux dispositions juridiques et aux règlements de police;
- 7) Lorsqu'il est appelé à remplacer le concierge de nuit :
  - se charger, dans une certaine mesure, des tâches relevant de la réception et du service des étages;
  - assurer le service du téléphone;
  - assurer le service de réveil des clients;
  - inspecter régulièrement les lieux selon les instructions reçues ou bien faire exécuter cette tâche par des subordonnés;

- présenter le rapport du service de nuit à la direction.
- 8) Assurer, s'il y a lieu, la formation sur le tas;
- 9) Remplacer le premier ou chef concierge en son absence.

#### Concierge (Principal II) :

##### A. — Qualités et qualification

- 1) Bonne constitution physique;
- 2) Connaissance du fonctionnement du standard téléphonique;
- 3) Connaissance, selon les exigences de son emploi, d'au moins une des langues étrangères les plus fréquemment parlées par les touristes étrangers;
- 4) Connaissance de base de la ville d'affectation, plan de ville, moyens de transport (horaires, tarifs, etc...) distractions, tours de ville, excursions, magasins, etc...;
- 5) Bonne connaissance des dispositions juridiques et des règlements de police concernant l'hébergement des clients.

##### B. — Tâches

- 1) Contrôler, s'il y a lieu, le mouvement des véhicules à l'entrée principale et aider les clients, surtout les personnes âgées et les dames à monter et à descendre de voiture. A la demande du client, appeler les voitures privées ou les taxis et donner aux chauffeurs les indications relatives à l'itinéraire à suivre ou la destination;
- 2) Aider à contrôler le transport des bagages et à en vérifier la réception par les porteurs; le cas échéant, se charger soi-même de ces opérations;
- 3) S'il y a lieu, exercer les fonctions de téléphoniste et fournir les renseignements nécessaires à des fins de comptabilité;
- 4) S'il y a lieu, remplir d'autres tâches, telles que enregistrement et transmission des messages;
- 5) Fournir des renseignements sur la ville d'affectation;
- 6) Remplacer le deuxième concierge en cas d'absence.

#### Concierge de nuit (Principal I) :

##### A. — Qualités et qualification

- 1) Intelligence, promptitude et honnêteté;
- 2) Intelligence exacte de tous les services de l'hôtel et de la façon de les atteindre;
- 3) Présence d'esprit lui permettant de se tirer d'affaires non seulement pour ce qui concerne les exigences des clients, mais aussi dans le cas de nécessités imprévues, comme par exemple dans un cas d'accident, dégâts, rupture, fuite, etc... des installations de l'hôtel;
- 4) Parfaite connaissance des langues de plus grand intérêt;
- 5) Bonne connaissance des dispositions juridiques et des règlements de police concernant l'hébergement des clients.

##### B. — Tâches

- 1) Comme l'activité normale de l'hôtel cesse pendant ses heures de service, il reste le seul responsable et doit parer à toute éventualité, tel que l'appel d'un médecin, de la police, des pompiers, etc...;
- 2) Ses attributions sont les mêmes que celles du premier concierge, mais avec moins d'intensité;
- 3) En prenant service, il reçoit les consignes du concierge de jour;
- 4) A la cessation des différents services (restaurant, bar, service d'étage, etc...), il veille à leur remplacement, bien entendu en mesure limitée;
- 5) Il est responsable des réveils pour les départs ayant lieu de bonne heure et qui sont notés dans un livre spécial; dans ces cas-là, il se charge de fournir les consommations demandées;
- 6) Il est aussi responsable de la tranquillité nocturne de tout l'hôtel et doit s'en assurer en faisant ou bien en faisant faire les inspections nécessaires;
- 7) Le matin à la fin de son service, il rédige un rapport détaillé, en signalant tout événement ou inconvénient qui se sont éventuellement produits.

#### Veilleur de nuit (Exécution II) :

##### A. — Qualités et qualification

- 1) Intelligence, promptitude et honnêteté;
- 2) Connaissance pratique de tous les services de l'hôtel et de la façon de les atteindre;

- 3) Présence d'esprit lui permettant de faire face à tous les imprévus concernant la clientèle ou les installations de l'hôtel;
- 4) Connaissance pratique des langues du plus grand intérêt;
- 5) Bonne connaissance des dispositions juridiques et des règlements de police concernant l'hébergement des clients.

**B. — Tâches**

- 1) Normalement, il se tient à la disposition du concierge de nuit pour accomplir les tâches qui lui sont confiées, notamment les rondes, satisfaire les demandes des clients et veiller à la tranquillité de l'hôtel;
- 2) En cas d'absence du concierge de nuit, il remplit les mêmes tâches que celui-ci.

**Téléphoniste (Principal II) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) D'habitude, il s'agit de personnel féminin ayant de meilleurs qualités de calme et de patience;
- 2) Caractère sérieux, propreté et la plus grande discrétion;
- 3) Connaissance des dispositions qui régissent le service téléphonique;
- 4) Elle devra avoir non seulement une prononciation claire, mais aussi une bonne culture et une connaissance des langues étrangères lui permettant de bien comprendre;

**B. — Tâches**

- 1) Du standard téléphonique, elle reçoit et transmet les communications aux chambres et aux services. Elle fait tout particulièrement attention aux communications inter-urbaines, s'informant, dès qu'elles sont terminées, de leur montant qui devra être reporté sur la note du client;
- 2) Elle remplira ensuite une fiche spéciale qu'elle passera au bureau et à la conciergerie où seront marquées toutes les communications interurbaines effectuées;
- 3) Elle tient à jour le tableau des clients avec le numéro de leurs chambres, de même qu'une liste des numéros téléphoniques les plus fréquemment demandés;
- 4) Elle reçoit les phonogrammes qu'elle transmet au service de poste ou au concierge.

**Standardiste (Exécution I) :**

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles de la téléphoniste de 1 à 3;

**B. — Tâches**

- 1) Surveille le standard pour noter les appels téléphoniques et déplace des fiches, des clés ou d'autres dispositifs pour établir la communication entre le demandeur et le demandé;
- 2) Etablit les communications avec l'extérieur, le cas échéant;
- 3) Achemine les appels et communications et enregistre, s'il y a lieu, les taxes y afférentes.

**Bagagiste (Exécution II) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Intuition et promptitude, des manières aimables et de la prévenance;
- 2) Il doit être bien portant et avoir un aspect propre et avenant;

**B. — Tâches**

- 1) Il se charge de retirer les bagages de la conciergerie à l'arrivée et au départ des clients;
- 2) Il assure la propreté du hall de l'hôtel;

**Chasseur (Exécution III) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Belle prestance, des manières distinguées et quelques notions de langues étrangères;
- 2) Connaissance topographique de la ville;

**B. — Tâches**

- 1) Il est chargé de surveiller le mouvement des voitures à l'entrée de l'hôtel et aide les clients, surtout les personnes âgées et les dames, à monter et descendre des voitures.

- 2) Sur demande du client, il appelle les voitures privées ou publiques et transmet aux chauffeurs les itinéraires ou les destinations désirées.

- 3) Il peut aussi verser le montant des courses, si le client le lui demande, et le communique au concierge qui l'inscrira sur la note du client.

- 4) Il surveille l'entrée et la sortie des bagages, en contrôlant la réception de ces bagages de la part des porteurs..

**Liftier (Exécution III) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Il doit être sérieux, réfléchi, avoir de bonnes manières et présenter bien.
- 2) Il doit avoir un aspect propre et agréable et une bonne tenue;
- 3) Il doit connaître le mécanisme de l'ascenseur pour éviter des accidents et avoir une certaine connaissance des principales langues étrangères;

**B. — Tâches**

- 1) Il manoeuvre l'ascenseur pour accompagner les clients aux différents étages, tâchant d'éviter poliment tout ce qui pourrait s'avérer irrégulier ou désagréable et signale au concierge dont il dépend tout ce qui lui paraît douteux ou suspect;
- 2) Dans la cabine de l'ascenseur, il a une tenue réservée et polie, se bornant à répondre aux questions qu'on lui adresse;
- 3) Il évite de tourner le dos aux clients;
- 4) Si nécessaire, il donne l'alarme au moyen de la sonnerie électrique spéciale et attend que l'ascenseur reprenne sa course, tout en recommandant le calme aux clients pendant les minutes d'attente;
- 5) Il ne quitte jamais son poste, il est toujours prêt aux appels.

**Vestiaire (Exécution III) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) D'habitude c'est une femme;
- 2) Doit avoir une bonne éducation, de l'ordre, de l'agilité et connaître les termes concernant son service dans les principales langues étrangères;

**B. — Tâches**

Elle prend et garde les manteaux, chapeaux, parapluies, etc..., des clients et en a la responsabilité entière. Elle remet au client une contremarque spéciale ou un numéro qui lui servira, ensuite, pour retirer ce qu'il aura déposé au vestiaire.

**Groom ou coursier (Exécution III) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Employé jeune avec un physique avenant;
- 2) D'un aspect propre et d'une tenue correcte.

**B. — Tâches**

Il se tient à la disposition de la clientèle, et du service auquel il appartient pour effectuer des commissions, spécialement à l'extérieur.

**Gardien de nuit (Exécution III) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Tenant compte de la responsabilité de la surveillance pendant les heures nocturnes, ce doit être une personne d'un certain âge, c'est-à-dire pas trop jeune;
- 2) Il doit être physiquement robuste et avoir un caractère résolu et connaître des notions de quelques langues étrangères;

**B. — Tâches**

- 1) Il aide le concierge de nuit;
- 2) Son attribution spécifique est la surveillance de l'hôtel qu'il effectuera en faisant de nombreuses rondes d'inspection;
- 3) Au besoin, sur demande des clients, il peut servir des boissons et des vivres qui lui auront été remis par les différents secteurs à la fin de leur service;
- 4) Pendant ses rondes d'inspection, il doit s'assurer que tout est tranquille et que les différentes installations des services de l'hôtel sont parfaitement en ordre. Par conséquent, il in-

formera immédiatement qui de droit s'il y a quelque chose de brisé, d'endommagé ou qui ne marche pas. En cas d'incendie ou de vol, il agira selon les dispositions données;

#### Gardiens (Exécution III) :

##### A. — Qualités et qualification

- 1) Qualités morales, notamment honnêteté, droiture, etc...;
- 2) Avoir le sens de la responsabilité et l'esprit vif pour parer à toute éventualité.

##### B. — Tâches

- 1) Il accomplit les tâches de surveillance de jour ou de nuit, à l'intérieur et à l'extérieur de l'enceinte de l'établissement;
- 2) Il doit protéger le patrimoine de l'hôtel, en contrôlant l'observance de la part du personnel et des tiers, des normes de discipline et de sécurité;
- 3) Il doit signaler à son supérieur toutes les irrégularités constatées;
- 4) Il fait appel, si nécessaire, aux pompiers, aux forces de l'ordre, etc...;
- 5) Il doit faire des rondes à l'extérieur de l'établissement.

#### V. — C O N T R O L E

##### Chef de contrôle (Supérieur I) :

##### A. — Qualités et qualification

- 1) Honnêteté, discrétion;
- 2) Il doit être fort consciencieux, avoir une parfaite préparation et une grande expérience administrative;
- 3) Une connaissance exacte des services de l'hôtel et de leur fonctionnement;
- 4) Une compétence technique des principaux travaux de réparation, manutention, etc..., et être au courant des prix relatifs;
- 5) Une connaissance approfondie des produits divers qui intéressent l'hôtel.

##### B. — Tâches

- 1) Il contrôle le fonctionnement administratif et financier de tous les services;
- 2) Il vérifie l'entrée et la sortie des bons de livraison et de prélèvement et les enregistrements relatifs;
- 3) Il contrôle et met à jour les registres des inventaires partiels et celui de l'inventaire général;
- 4) Il vérifie périodiquement les stocks en magasin, le matériel et l'équipement des différents secteurs, signalant la panne et les manques éventuels et disposant, si c'est le cas, de les mettre à la charge du responsable;
- 5) Il informe directement le directeur de toutes les nouvelles concernant le mouvement administratif et financier lui faisant part des considérations de caractère réservé.

##### Contrôleur de bons (Principal II) :

##### A. — Qualités et qualification

- 1) Il doit être sérieux et alerte, intransigeant et d'une honnêteté scrupuleuse;
- 2) Il doit avoir une très bonne connaissance des marchandises et une expérience particulière pour reconnaître les qualités négatives ou les défauts de chaque type de produit acheté.

##### B. — Tâches

- 1) A la porte de service, il assiste à la livraison des marchandises, en contrôle le poids, la qualité, le prix et autres détails, conformément aux conditions d'achat établies par l'économiste;
- 2) Il refuse avec fermeté toute marchandise qui ne répond pas à la qualité et à la quantité établies;
- 3) Il est continuellement en rapport avec l'économiste, et dans les cas d'incertitude, il prend même conseil des chefs de service compétents;
- 4) Il enregistre dans le livre spécial le mouvement des marchandises en gardant les bons de livraison relatifs;
- 5) En cas de nécessité, il peut remplacer l'économiste.

##### Aide-contrôleur (Exécution II) :

##### A. — Qualités et qualification

- 1) Honnête, vif, intelligent, intransigeant et scrupuleux;
- 2) Connaissance pratique des marchandises et des défauts de chaque produit.

##### B. — Tâches

- 1) Aide le contrôleur de bons et exécute les tâches que celui-ci lui confie;
- 2) Peut le remplacer en cas d'absence.

##### Main-courantier (Principal II) :

Dans les hôtels moins importants, le main-courantier exerce en tout ou en partie les fonctions du chef de réception, du chef du personnel, du caissier et même du directeur dans de petits établissements gérés par le propriétaire.

##### A. — Qualités et qualification

- 1) Distinction dans l'aspect et les manières;
- 2) Intelligence prompte, dons d'observation, de décision et de contrôle;
- 3) Bonne culture générale et complète connaissance de l'organisation de l'hôtel et de ses services;
- 4) Connaissance d'au moins deux langues étrangères d'un intérêt particulier;
- 5) Pratique suffisante de la comptabilité et de la correspondance hôtelière;

##### B. — Tâches

- 1) Il met régulièrement à jour le livre journal d'après les notes de sortie qu'il reçoit signées par les chefs de service, se rendant ainsi compte de chaque consommation;
- 2) Il enregistre chaque mouvement dans le service, et à la fin de la journée, il résume dans un livre spécial les données contenues dans le journal;
- 3) Il prépare les notes des clients;
- 4) Il tient le registre du pourcentage qui est dû au personnel;
- 5) Il enregistre les notes de chaque semaine et signale à ses supérieurs celles qui n'ont pas été payées;
- 6) Il tient le livre du mouvement des étrangers se référant à la journée précédente;
- 7) Il informe le chef de réception des retards éventuels dans la transmission des notes de sortie des divers secteurs;
- 8) Il répond de son activité au chef de réception.

##### Aide-main courantier (Exécution II) :

##### A. — Qualités et qualification

- 1) Promptitude, intelligence, sens de l'observation et du contrôle;
- 2) Bonne culture et connaissance pratique de l'organisation de l'hôtel et de ses services;
- 3) Connaissance d'au moins deux langues étrangères;
- 4) Pratique de la comptabilité et de la correspondance hôtelière;

##### B. — Tâches

- 1) Aide le main-courantier et exécute les tâches que celui-ci lui confie;
- 2) Peut le remplacer en cas d'absence.

#### VI. — E C O N O M A T

##### Economiste (Principal I) :

##### A. — Qualités et qualification

- 1) Autorité et faculté d'adaptation;
- 2) Sens de l'organisation et de l'administration;
- 3) Connaissance approfondie des différentes marchandises, notamment en ce qui concerne les qualités propres aux denrées alimentaires et les techniques de conservation devant leur être appliquées;
- 4) Bonne connaissance des principaux primeurs, fruits et légumes, et des endroits où se les procurer;
- 5) Aptitude à reconnaître les défauts et les qualités des divers types de produits achetés;
- 6) Connaissance des techniques de manutention des denrées alimentaires;

7) Connaissance approfondie et expérience des méthodes d'inventaire;

8) Connaissance approfondie des principes et règlements afférents au travail de son département, notamment pour ce qui est de l'hygiène et de la sécurité, et des précautions à prendre;

9) Connaissance approfondie de la législation du travail relative aux activités de son département;

10) Connaissance pédagogique suffisante pour pouvoir organiser, diriger et contrôler la formation donnée sur le tas;

11) Bonne connaissance des activités des autres services dans la mesure où cela est nécessaire pour les activités de son propre département;

**B. — Tâches**

1) Avoir la responsabilité des différents services de son département, les diriger et en contrôler les activités;

2) Etablir le tableau de service, veiller à la discipline, à la conduite et à la tenue du personnel placé sous ses ordres;

3) Se rendre sur les marchés et déterminer les meilleures conditions d'achat;

4) S'il y a lieu, rédiger des projets de contrats d'achat et les soumettre au directeur pour approbation et signature;

5) S'occuper de l'achat et de la réception des marchandises, soit seul, soit pour les denrées alimentaires, avec le chef de cuisine, ceci conformément aux dispositions types agréées par le directeur ou son remplaçant;

6) Tenir à jour un livre d'inventaire de façon à mettre en évidence les marchandises disponibles en magasin ou en cave ainsi que celles qui doivent être renouvelées immédiatement;

7) Etablir un calendrier des livraisons et sorties de marchandises et veiller au bon déroulement de ces opérations;

8) S'assurer que les bulletins de livraison, reçus, bons de sortie, factures et autres documents sont rassemblés et vérifiés; le cas échéant, faire en sorte qu'ils soient classés aux archives ou transmis au service de comptabilité;

9) Veiller au respect des normes et mesures d'hygiène et de sécurité dans son département;

10) Avoir la responsabilité du personnel placé sous ses ordres et émettre à son sujet des suggestions en matière de sélection, recrutement, remplacement, mutation, promotion, formation, etc...;

11) Avoir la responsabilité d'organiser, de diriger et de contrôler la formation sur le tas;

12) Contrôler les progrès accomplis par les membres de son personnel qui suivent des cours de formation à temps partiel en dehors de l'établissement;

13) Répondre des fonds qui lui sont confiés.

**Aide-économe (Exécution II) :**

**A. — Qualités et qualification**

1) Honnêteté, ordre, exactitude et propreté;

2) Il doit posséder le sens de l'économie et doit avoir une connaissance approfondie des détériorations et avaries.

**B. — Tâches**

1) Il est responsable des denrées et des comestibles qu'on lui confie pour ce qui concerne la quantité et la conservation;

2) Il fournit à la cuisine, aux étages, à la cafétéria, etc... les quantités demandées conformément aux bons de prélèvement et les présente avec goût et propreté;

3) Chaque jour à la réception de la marchandise, il enregistre tout sur des feuilles appropriées et, le soir, il inscrit les sorties, contrôle ce qui reste, pour savoir exactement ce qu'il faudra demander pour le jour suivant.

**Employé d'économat (Exécution I) :**

**A. — Qualités et qualification**

1) Honnêteté et exactitude;

2) Connaissance des différentes marchandises et des règles relatives à l'emmagasinage.

**B. — Tâches**

1) Il dispose les marchandises dans le magasin, en soigne l'ordre, la conservation et la propreté;

2) Il délivre les marchandises sur la base des dispositions de l'économe en retirant les bons relatifs;

3) Il est responsable des marchandises déposées dans le magasin et qui lui sont confiées.

**VII. — C A V E**

**Chef caviste (Principal II) :**

**A. — Qualités et qualification**

1) Sensibilité et finesse remarquables de palais et d'odorat;

2) Connaissance approfondie des différentes qualités de vins et de leurs caractéristiques;

3) Bonnes notions d'oenologie, particulièrement pour ce qui concerne les règles relatives à la conservation des vins;

4) De préférence pas trop jeune et possédant des qualités de sobriété, de modération et d'ordre. Doit aimer son métier.

**B. — Tâches**

1) Il est responsable des vins et boissons qui lui sont confiés et de leur conservation, aussi bien que de toutes les attentions nécessaires pour maintenir le rendement et l'ordre de la cave et de toute l'installation relative;

2) A l'occasion, il se charge de l'embouteillage des vins avec tout le soin possible; en préparant soigneusement les bouteilles vides, les bouchons etc...;

3) Il contrôle et règle la température des différentes pièces selon les exigences des divers types de vin;

4) Moyennant les bons réguliers de prélèvement, il fournit les vins, les liqueurs, le champagne, les eaux minérales nécessaires au restaurant, au bar, aux étages etc...;

5) Il informe qui de droit de la nécessité de hâter la consommation de tel champagne ou de tels vins qui sont sujets à se détériorer;

6) Le soir, son service terminé, il inscrit dans le livre approprié la sortie des vins d'après les bons de prélèvement qu'on lui a remis;

7) Il signale à l'économat ce dont il a besoin et tient aussi un livre où il marque tout ce qu'il reçoit;

8) Il tient à jour une espèce de catalogue de tous les types de vins existant dans la cave classifiés avec ordre.

**Caviste (Exécution I) :**

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles du chef caviste de 1 à 3.

**B. — Tâches**

1) Il aide le chef caviste dans son service et dans ses nombreuses attributions se tenant prêt à le remplacer en cas d'absence ou d'inexistence;

2) Il se charge du lavage et rinçage des bouteilles et des différents récipients;

3) Il prend soin de toute l'installation et ne néglige jamais la propreté de l'outillage et de la cave.

**Commis de cave (Exécution II) :**

**A. — Qualités et qualification**

1) Il doit être de bonne constitution physique;

2) Il doit connaître la manipulation et l'arrangement des boissons.

**B. — Tâches**

Il aide le caviste et exécute les tâches que ce dernier lui confie.

**VIII. — C U I S I N E**

**Chef de cuisine (Supérieur I) :**

**A. — Qualités et qualification**

1) Constitution saine et robuste;

2) Longue pratique dans toutes les branches concernant la cuisine;

3) Bonne connaissance du commerce et des produits de son secteur même par rapport aux différentes saisons;

4) Ce doit être une personne posée, énergique, ayant de l'autorité, de la maîtrise de soi et de l'équilibre;

5) Excellent organisateur, passionné et grande connaissance de l'art culinaire;

6) Doué d'un goût parfait même du point de vue esthétique, du sens de l'ordre et de l'équilibre économique;

7) Connaissance parfaite de toute la phraséologie et la terminologie en langue française relative au service, de même que de la dénomination de tous les plats caractéristiques des différents pays et de leur composition;

8) Rapidité, promptitude, pour affronter et résoudre n'importe quelle difficulté même imprévue;

9) Comme tout le reste du personnel, il doit éviter la consommation de boissons alcoolisées pendant les heures de service;

10) Connaissances approfondies des principes et des normes d'hygiène et de sécurité afférents aux travaux de son département ainsi que des précautions à prendre.

#### B. — Tâches

1) Conformément aux dispositions de la direction et tenant compte des indications du maître d'hôtel qui lui signale les préférences de la clientèle, il rédige intelligemment le menu, tout en harmonisant dans l'intérêt de l'économie de l'établissement, les disponibilités et le stock alimentaire;

2) Il collabore avec la direction et avec le premier maître ou le maître d'hôtel selon le cas à la rédaction de menus spéciaux pour banquets, réceptions, dîners officiels ou galas, etc...;

3) Il introduit dans le menu un ou plusieurs « plats du jour » d'un succès particulier et notamment les spécialités tunisiennes;

4) Il affiche à la cuisine le menu pour le jour suivant, afin que les chefs de parties intéressés en prennent connaissance;

5) Il informe préalablement l'économat, moyennant une liste détaillée, de ce qu'il faut chaque jour à la cuisine et passe au magasinier les bons pour le prélèvement des marchandises nécessaires et disponibles en magasin;

6) D'habitude, c'est le chef même qui s'occupe directement, chez les fournisseurs indiqués par la direction, du choix des denrées qui doivent avoir, évidemment, les qualités requises sans pour autant négliger une juste et sage économie;

7) A l'arrivée de la marchandise à la cuisine, il contrôle le poids et la qualité qui doivent correspondre en tout à la commande de leur juste utilisation;

8) Il donne aux chefs de partie tous les renseignements nécessaires relatifs aux plats que l'on va préparer, il conseille quelques habiles petits trucs pour la réussite de ces plats et veille à leur confection surtout en contrôlant lui-même le goût de chacun;

9) Pendant tout le service, il reste continuellement à la table chaude, attentif et vigilant, il reçoit les commandes et les transmet à haute voix que les chefs de partie puissent l'entendre clairement;

10) Il surveille la sortie des plats préparés, s'assurant qu'ils correspondent aux commandes et soient parfaits à tous points de vue;

11) Il ne manque pas d'intervenir personnellement pour aider les chefs de partie pouvant se trouver momentanément en quelques embarras;

12) Il tient la cuisine dans l'ordre le plus scrupuleux, il discipline le travail et règle les tours de service;

13) Il répond du personnel qui dépend de lui et dont il peut proposer le remplacement, le changement d'attribution, etc...;

14) Le soir, le service fini, il réunit les bons et prend note de la sortie des différentes denrées (viandes, poissons, légumes, etc...);

15) Après les indications fournies par les chefs de partie, il contrôle personnellement les restes qui se trouvent dans le frigo, afin de pouvoir en évaluer l'utilisation pour le jour suivant;

16) Il surveille aussi la table du personnel, en fournissant au chef communal les denrées nécessaires;

17) Il s'assure, à tout moment et surtout à la fin du service, de la remise en état de propreté du matériel, de l'équipement et des locaux;

18) Il a la responsabilité d'organiser, de diriger et de contrôler la formation donnée sur le tas.

**Sous-chef de cuisine (Supérieur II) :**

#### A. — Qualités et qualification

Analogues à celles du chef de cuisine de 1 à 10.

#### B. — Tâches

1) Il collabore avec le chef et le remplace pendant ses absences;

2) Pendant le service, suivant la décision et le jugement du chef il peut travailler directement à la table chaude ou bien il peut prendre part au travail des secteurs les plus chargés;

3) Le chef peut le charger du contrôle de la discipline du personnel, du respect des heures de service, de la propreté de la batterie de cuisine, des locaux, etc...

**Chef de partie (Principal I) :**

#### A. — Qualités et qualification

1) Autorité et faculté d'adaptation;

2) Bonne constitution physique;

3) Palais très fin;

4) Sens de l'esthétique et goût;

5) Pour les pâtisseries, aptitude au dessin;

6) Bonne formation professionnelle de cuisinier ou expérience professionnelle équivalente;

7) Connaissance, dans une certaine mesure, des expressions et de la terminologie utilisées en cuisine ainsi que des noms et recettes des principaux plats caractéristiques de différents pays;

8) Utilisation rationnelle du matériel et installations de cuisine et contrôle de l'utilisation faite de ce matériel et installations par les autres employés;

9) Connaissance des denrées, y compris les produits surgelés et des modalités d'utilisation de ces produits quand cela s'avère nécessaire;

10) Bonne connaissance des principes et normes d'hygiène et de sécurité afférents aux travaux de la cuisine et ainsi que des précautions à prendre;

11) Connaissances pédagogiques suffisantes pour pouvoir assurer, s'il y a lieu, la formation sur le tas;

12) Connaissance des tâches des autres services dans la mesure où cela est nécessaire au fonctionnement de son propre service.

#### B. — Tâches

1) Coopérer avec le chef de cuisine;

2) Pendant le service des repas, et sur demande du chef, travailler directement au passe-plat ou participer au travail là où il y a urgence;

3) Sur instruction du chef, veiller à la discipline du personnel, au respect des horaires, à la propreté des ustensiles et des locaux, à l'observation des règles de sécurité, etc...;

4) Etre responsable de la préparation des « fonds » et de toutes sauces;

5) Etre responsable de la préparation des plats et des sauces d'accompagnement;

6) En début de travail, prendre connaissance du menu du jour établi par le chef de cuisine et se procurer les denrées et ingrédients nécessaires;

7) Assurer, s'il y a lieu, la formation sur le tas;

8) Remplacer le chef de cuisine en l'absence du sous-chef.

#### Les cuisiniers :

Les cuisiniers sont des spécialistes dans les diverses branches de la cuisine. Il est impossible d'organiser une importante brigade de cuisine sans utiliser les cuisiniers qui contribuent par leur qualification à la parfaite exécution du travail. Les cuisiniers jouent un rôle particulièrement important dans l'organisation.

Le fonctionnement du service de cuisine.

Les cuisiniers sont généralement désignés par les appellations suivantes :

**Cuisinier - Saucier (Principal II) :**

#### A. — Qualités et qualification

1) Apprentissage suffisant à la cuisine;

2) Palais fin;

3) Raffinement esthétique suffisant;

#### B. — Tâches

1) On lui confie la préparation des « fonds de cuisine », des sauces de tous genres et par là il donne à la saveur des mets un goût, une caractéristique qui peut même être personnelle;

2) On lui confie, en outre, la préparation de plats et sauces ou jus y afférents;

3) En commençant son service, il prend aussitôt connaissance de la liste du jour préparée par le chef et il s'occupe du prélèvement de toutes les denrées nécessaires;

4) Il peut être appelé à accomplir les tâches d'un autre cuisinier;

5) Il peut remplacer le chef en cas d'absence et dans les établissements où il n'y a pas de sous-chef.

**Cuisinier - Garde Manger (Principal II) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Analogues à celles du Saucier de 1 à 3;
- 2) Parfaite connaissance théorique et pratique des qualités, du découpage et de la conservation des viandes, de la volaille, du gibier, du poisson et enfin de toutes les denrées qu'il faut conserver.

**B. — Tâches**

- 1) Il veille au parfait fonctionnement des chambres froides et frigorifiques;
- 2) Il prend connaissance de la liste du jour, prépare les denrées nécessaires, se charge de désosser, parer et couper les viandes, de nettoyer et vider la volaille, le gibier, le poisson, etc...;
- 3) Il prépare les hors-d'oeuvre, les gelées, les sauces froides et tout ce qui peut servir au buffet froid;
- 4) Pendant le service, il fait attention aux commandes passées par le chef aux chefs de partie ou aux cuisiniers auxquels il fournit tout ce qu'il leur faut et s'occupe directement des plats concernant son secteur;
- 5) A la fin du service, il remet tout en ordre dans le frigo;
- 6) Il veille au respect des règles d'hygiène, de propreté et de sécurité;
- 7) Il veille au bon fonctionnement des installations, à la bonne conservation des denrées et signale tout risque de panne ou d'avarie;
- 8) Il peut être appelé à accomplir les tâches d'un autre cuisinier.

**Cuisinier - Hors d'oeuvre (Principal II) :**

Il existe dans quelques cuisines importantes. En son absence, ses fonctions sont attribuées au garde-manger.

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Analogues à celles du saucier de 1 à 3;
- 2) Il doit avoir beaucoup de goût et une imagination créative pour la présentation artistique des hors-d'oeuvre.

**B. — Tâches**

- 1) Il prépare les hors-d'oeuvre chauds et froids;
- 2) Il peut être appelé à accomplir les tâches d'un autre cuisinier.

**Cuisinier-entremétier (légumier) (Principal II) :**

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles du saucier de 1 à 3.

**B. — Tâches**

- 1) Il prend connaissance de la liste du jour et il s'occupe du prélèvement de toutes les denrées nécessaires;
- 2) Il se charge de préparer les légumes et les garnitures;
- 3) Il prépare les oeufs sous toutes les différentes formes, les soufflés (non sucrés), les purées de pomme de terre et de légumes, de même que les plats ayant pour base les farineux et les pâtes;
- 4) S'il n'y a pas de Potager, il prépare aussi tous les potages;
- 5) Il peut être appelé à accomplir les tâches d'un autre cuisinier.

**Cuisinier - Potager (Principal II) :**

Seulement quelques cuisines importantes disposent d'un potager. Il a des attributions qui, en son absence, sont confiées à l'entremétier.

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles de saucier de 1 à 3.

**B. — Tâches**

- 1) Il prépare toutes sortes de bouillons, soupes, potages, consommés, etc...;
- 2) Il peut être appelé à accomplir les tâches d'un autre cuisinier.

**Cuisiner - Rôtisseur (Principal II) :**

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles du saucier de 1 à 3.

**B. — Tâches**

- 1) Il prend connaissance de la liste du jour et s'occupe du prélèvement de toutes les denrées nécessaires;
- 2) Il se charge de la confection des différents rôtis, grillades, fritures, etc...;
- 3) Il peut être appelé à accomplir les tâches d'un autre cuisinier.

**Cuisinier - Poissonnier (Principal II) :**

Il existe seulement dans les cuisines très importantes. En son absence, c'est le rôtisseur qui s'occupe des fritures, des plats de poisson en général et des crustacés.

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles du saucier de 1 à 3.

**B. — Tâches**

- 1) Il prépare toutes sortes de fritures, les plats de poisson, de crustacés, de coquillages, etc...;
- 2) Il peut être appelé à accomplir les tâches d'un autre cuisinier.

**Commis de cuisine (Exécution I) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Qualités potentielles analogues à celles du cuisinier;
- 2) Intelligence et bonne volonté;
- 3) Connaissance de la préparation des plats principaux;
- 4) Connaissance du nom des plats principaux même en langues étrangères.

**B. — Tâches**

- 1) Il suit et observe attentivement le travail de son chef en l'aidant à la préparation et à la cuisson des mets;
- 2) Il travaille sous la direction de son chef et exécute les tâches que celui-ci lui confie.

**Boucher :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) De bonne constitution physique;
- 2) Dextérité et rapidité dans le travail;
- 3) Connaissance pratique des animaux de boucherie, des différentes parties de la bête et de leur qualité;
- 4) Connaissance pratique des outils de travail et de leur utilisation.

**B. — Tâches**

- 1) Tue l'animal, l'écorche, l'ouvre, enlève des entrailles et les abats;
- 2) Partage l'animal en quartiers;
- 3) Desosse et pare la viande et la détaille en morceaux de dimensions appropriées;
- 4) Enlève les os et les tirants, débarasse la viande de la graisse en excédent, et la hache le cas échéant;
- 5) Nettoie les outils et autres équipements et éguise les couteaux, couperets et autres;
- 6) Fabrique des saucisses et autres produits de viande;
- 7) Peut être appelé à exécuter d'autres travaux dans la cuisine.

**Aide de cuisine (Exécution II) :****A. — Qualités et qualification**

- 1) Bonne volonté;
- 2) Force physique.

**B. — Tâches**

- 1) Il allume les feux et se charge de les alimenter;
- 2) Il place sur le feu les récipients avec l'eau et prépare sur les tables de travail tout l'outillage nécessaire;
- 3) Il se charge de changer le linge sale de la veille;
- 4) Il nettoie les légumes, épluche les pommes de terre, prépare le poisson, etc...;
- 5) A la fin de chaque service, il remet la cuisine en ordre, range les ustensiles à leur place après avoir lavé les planchers, les tables et le carrelage des murs.

**Chef communal (Principal II) :****A. — Qualités et qualification**

- 1) Analogues à celles du saucier de 1 à 3.
- 2) Qualités personnelles d'un chef de partie un peu moins expérimenté.

**B. — Tâches**

- 1) Il prélève les denrées nécessaires à la table du personnel, suivant les dispositions données par le chef;
- 2) Il prépare les mets prévus pour le personnel aux deux repas quotidiens.

**Communal (Exécution I) :****A. — Qualités et qualification**

Qualités personnelles d'un commis de cuisine un peu moins expérimenté.

**B. — Tâches**

- 1) Analogues à celles du commis de cuisine;
- 2) Il aide le chef communal et exécute les tâches que ce dernier lui confie et le remplace en cas d'absence ou d'inexistence;

**Chef pâtissier (Supérieur II) :****A. — Qualités et qualification**

- 1) Analogues à celles du saucier de 1 à 3;
- 2) Profonde connaissance de l'art, de la pâtisserie notamment tunisienne et de la confiserie;
- 3) Connaissance pratique du dessin et un certain sens artistique pour décorer les gâteaux et les tartes.

**B. — Tâches**

- 1) Il doit être à même de préparer toutes sortes de pâtisserie, gâteaux, tartes, petits fours, soufflés, biscuits, glaces, crèmes, sabayons puddings, compotes, macédoines de fruits, fruits confits et même la pâte non sucrée qu'on utilise pour différents plats;
- 2) Il doit toujours pouvoir disposer de ce qui est indispensable pour exécuter n'importe quelle commande inattendue.

**Pâtissier (Principal II) :****A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles du chef pâtissier de 1 à 3.

**B. — Tâches**

- 1) Il aide le chef pâtissier et exécute les tâches que ce dernier lui confie;
- 2) Il doit pouvoir le remplacer en cas d'absence ou d'inexistence.

**Glacier (Exécution I) :**

On le trouve dans quelques cuisines importantes. En son absence, les attributions du glacier sont dévolues au chef pâtissier ou au pâtissier.

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles du pâtissier.

**B. — Tâches**

- 1) Il prépare toutes sortes de glaces, sorbets, mousses glacées, supports en glace, etc...;
- 2) Il aide le pâtissier dans ses tâches.

**Boulangier - Briocher (Exécution I) :****A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles du pâtissier.

**B. — Tâches**

- 1) Il s'approvisionne en denrées selon les besoins;
- 2) Il prépare les pâtes nécessaires aux besoins en pain, brioche, snack, cake, etc...;
- 3) Veille à la bonne cuisson et aux règles d'hygiène et de sécurité;
- 4) Il délivre les quantités demandées contre des bons de prélèvement;
- 5) Il prend soin du matériel dont il dispose et rend compte des marchandises reçues.

**Chef cafetier (Principal II) :****A. — Qualités et qualification**

- 1) Analogues à celles du cafetier de 1 à 3;
- 2) Aptitude à organiser le travail de ses collaborateurs.

**B. — Tâches**

- 1) Analogues à celles du cafetier de 1 à 6;
- 2) Veille à la formation sur le tas;
- 3) Il est responsable du stock de marchandise et du matériel dont il dispose;
- 4) Veille à l'approvisionnement régulier de son secteur;
- 5) Veille au respect des règles d'hygiène et de sécurité.

**Cafetier (Exécution I) :****A. — Qualités et qualification**

- 1) Rapidité et bonne volonté;
- 2) Capacité de garder tout son calme aux heures de pointe;
- 3) Il doit connaître à fond les différents mélanges et les différentes manières de préparer le café;

**B. — Tâches**

- 1) Il est à son poste le matin pour pouvoir affronter le travail intense qui se vérifie d'habitude à l'heure du petit-déjeuner. Il prépare d'avance tout le matériel nécessaire et veille à ce qu'il soit dans les conditions exigées par le service (cafetières, théières, bouilloires chaudes, etc...), afin d'être toujours prêt;
- 2) Il exécute avec rapidité et soin toutes les commandes qu'on lui transmet moyennant des bons spéciaux;
- 3) Il prépare le café, le lait, le chocolat, les différentes infusions et tisanes, les oeufs à la coque, le pain grillé et enfin tout ce qui peut servir pour le petit-déjeuner;
- 4) Pendant toute la journée, il veille à ce que les boissons demandées aux différentes heures du jour soient prêtes, il doit être toujours à même d'exécuter les commandes qu'on lui passe comme pour le thé de l'après-midi ou pour des circonstances spéciales comme banquets, réceptions, etc...;
- 5) Il doit aussi s'occuper du petit-déjeuner du personnel;
- 6) Chaque soir, il enregistre les consommations servies, pour le contrôle des provisions employées et de celles qui restent;
- 7) Il est responsable du stock de marchandises et du matériel dont il dispose et veille au respect des règles d'hygiène et de sécurité. Il remplace le chef cafetier en cas d'absence ou d'inexistence.

**Aide-cafetier (Exécution III) :****A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles du cafetier de 1 à 3.

**B. — Tâches**

- 1) Il collabore avec le cafetier pour ce qui concerne son service;
- 2) Il a soin du bon ordre et de la propreté du matériel lorsque ce travail n'est pas confié à l'officier et du local.

**Argentier (Exécution II) :**

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles de l'aide de cuisine de 1 à 2.

**B. — Tâches**

Il nettoie et polit toute l'argenterie en dotation à la cuisine plats de service, plateaux, légumes, soupières, saucières, etc... ayant soin de rendre à chaque pièce tout son éclat.

**Officier (Exécution II) :**

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles de l'aide de cuisine de 1 à 2.

**B. — Tâches**

1) Avec grand soin et attention, afin de réduire la casse au minimum, il lave, rince et essuie la vaisselle, les verres et les couverts de table, à mesure qu'ils lui parviennent des services, après usage;

2) Il s'occupe du bon fonctionnement des « laveuses »;

3) Il prépare dans les bassins appropriés les solutions déter-sives;

4) Il veille à la plus méticuleuse propreté du local, des machines, des bassins, etc..., en faisant particulièrement attention aux ordures, aux restes qui doivent être immédiatement jetées dans les poubelles.

A la fin du service, il se charge de faire disparaître les restes, les résidus inutilisables, en les détruisant sur place quand il y a une installation spéciale.

**Plongeur de batterie (Exécution II) :**

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles de l'aide de cuisine de 1 à 2.

**B. — Tâches**

1) Il est avant tout chargé du nettoyage méticuleux de toute la batterie de cuisine en cuivre et en aluminium (marmites, pôts, casseroles, poêles, plaques etc...); il doit tout laver et dégraisser à l'eau chaude avec du déter-sif;

2) Il veille à la propreté la plus scrupuleuse du local où il travaille, afin d'éviter tout inconvénient anti-hygiénique et toute mauvaise odeur;

3) Il a soin de contrôler les récipients et s'il y en a qui ont besoin d'être réparés ou retamés, il les met de côté et en informe le chef.

**Plongeur (Exécution III) :**

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles de l'aide de cuisine de 1 à 2.

**B. — Tâches**

1) Il s'occupe du nettoyage à la plonge;

2) Il assure la propreté des locaux de la cuisine;

3) Il s'occupe du débarrassage des poubelles.

**IX. — RESTAURANT**

**Directeur de salle (ou de restaurant) : (Supérieur I) :**

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles du premier maître d'hôtel;

**B. — Tâches**

1) Analogues à celles du premier maître d'hôtel;

2) Il organise et supervise l'ensemble des services de restauration.

**Premier maître d'hôtel (Supérieur II) :**

**A. — Qualités et qualification**

1) Manières et aspect distingués;

2) Bonne culture générale et parfaite connaissance d'au moins trois des langues de plus grand intérêt;

3) Vaste connaissance de la cuisine classique et des spécialités nationales aussi bien que des vins nationaux et étrangers;

4) Il devra en outre connaître le genre particulier d'alimentation des différents pays ainsi que les goûts et les exigences des clients selon leur nationalité;

5) Sens de l'autorité dans ses rapports avec ses subordonnés, esprit d'initiative et d'observation, réflexes rapides, exactitude;

**B. — Tâches**

1) Il veille au bon fonctionnement général et au rendement du restaurant;

2) Il établit les tours de service du personnel, il en règle la discipline, la conduite et la bonne tenue par des remarques et des conseils appropriés;

3) Il surveille la propreté des différents secteurs, la préparation des salles à manger, la décoration des tables, etc...;

4) Il propose les tables aux clients faisant de son mieux pour satisfaire leurs préférences.

5) Il contrôle l'activité du personnel qui dépend de lui et il intervient, avec le tact nécessaire, là où il le faut;

6) A l'occasion, sans négliger les intérêts de l'établissement, il établit, avec l'accord de la direction, des prix à forfait pour les repas, surtout dans le but de développer le travail du restaurant, grâce à une plus grande satisfaction du client;

7) Il informe le chef des probables requêtes journalières de la clientèle et se tient continuellement en contact avec lui pour la meilleure utilisation des mets déjà préparés;

8) Dans des occasions particulières telles que réceptions, banquets, grands diners, soirées, etc..., il s'occupe avec son chef, de toute l'organisation, à moins qu'une personne, n'ait ses attributions spéciales, veillant aux moindres détails afin d'en assurer la réussite;

9) Assure et veille à la formation donnée sur le tas;

10) Il veille de son mieux à la conservation et au bon usage du matériel qui lui est confié.

**Maître d'hôtel (Supérieur II) :**

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles du premier maître d'hôtel;

**B. — Tâches**

1) On le charge surtout de surveiller la discipline du service, de faire observer les heures de travail du personnel de salle, de faire exécuter les ordres donnés par son chef relativement à la propreté et à l'ordre des salles etc... Il organise le service en cas d'inexistence du premier maître d'hôtel;

2) Il s'occupe de la propreté des salles et des offices et les contrôle, veillant à ce que tout le matériel de table (vaisselle, argenterie, cristaux, nappes et serviettes, etc...) soit soigneusement nettoyé et rangé après le service;

3) Il veille de son mieux à la conservation et au bon usage du matériel qui lui est confié;

4) Dans la salle, il reçoit les clients accompagnés, s'il y a lieu, par le Premier Maître d'Hôtel, leur présente le menu, les conseille, signalant parfois un plat spécial, et fait valoir la qualité des mets;

5) Il prend les commandes et les remet pour exécution;

6) Il surveille le travail de ses subordonnés, en les aidant dans le service aux heures de pointe;

7) Pendant l'absence de son supérieur immédiat, il le remplace de son mieux. Dans les hôtels où il n'existe pas de premier maître d'hôtel, il peut être appelé à accomplir les tâches de ce dernier;

**Chef de brigade (Principal I) :**

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles du chef de rang.

**B. — Tâches**

1) Analogues à celles du chef de rang;

2) Doit diriger plusieurs carrés;

3) Il remplace le maître d'hôtel, en cas d'absence.

**Chef de rang (Principal II) :**

Le chef de rang représente la base du service de table, car il est tout le temps en contact direct avec le client, bien entendu dans les limites de son secteur et, si nécessaire, il remplace dans le service soit ses supérieurs soit ses inférieurs.

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Port agréable et manières aimables;
- 2) Autorité, intelligence, souplesse;
- 3) Culture générale suffisante et connaissance d'au moins deux langues de plus grand intérêt, aussi bien que de la cuisine et de la cave nationale et étrangère.

**B. — Tâches**

- 1) Il veille à la propreté de son secteur, tout en y prenant part, et il s'occupe aussi de l'arrangement de la salle et des tables;
- 2) Il contrôle la parfaite propreté des cristaux, des couverts, etc..., au moment de les disposer sur la table de service;
- 3) Il exige que toutes les tables, de même que la table de service, soient soigneusement mises, avec tous les accessoires d'usage, en se servant pour cela de la collaboration du commis;
- 4) En l'absence de son chef direct, il le remplace dans ses attributions;
- 5) Il sert aux clients les boissons et les plats et il pourvoit, avec élégance et assurance, au découpage des mets;
- 6) Il surveille son commis, afin qu'il se dépêche de retirer les plats à la cuisine et de débarrasser les tables de ce qui ne sert plus;
- 7) Il prépare l'addition et est directement responsable de son exactitude. Il en verse le montant au caissier;
- 8) Il transmet à son chef direct les réclamations des clients.

**Demi-chef de rang (Exécution I) :****A. — Qualités et qualification**

- 1) Manières et aspect distingués et une assez bonne connaissance d'au moins deux langues étrangères de plus grand intérêt;
- 2) Connaissance générique des différents mets.

**B. — Tâches**

- 1) Comme cette qualification est un stage à mi-chemin pour parvenir aux responsabilités de chef de rang, le demi-chef doit aider ce dernier et si nécessaire, le remplacer;
- 2) On peut même lui confier un secteur;

**Commis de restaurant (Exécution II) :****A. — Qualités et qualification**

- 1) Il doit avoir un aspect agréable, être alerte, dégagé;
- 2) Il doit connaître passablement deux langues étrangères.

**B. — Tâches**

- 1) Il exécute les ordres du chef de rang pour ce qui concerne la préparation des tables des clients et des tables de services;
- 2) Il reçoit du chef dont il dépend les bons avec les commandes et se charge de retirer de la cuisine les plats correspondants qu'il dépose sur la table de service de sa suite ainsi que les vins;
- 3) Il retire les couverts et les assiettes utilisées;
- 4) Si son chef le juge convenable ou nécessaire, il peut servir directement à une table un ou plusieurs plats et verser les boissons;
- 5) Il ne parle au client que pour répondre à des questions directes;
- 6) Il fait son travail en silence et avec ordre.

**Commis débarasseur (Exécution III) :****A. — Qualités et qualification**

Il doit avoir un aspect agréable, être alerte, dégagé;

**B. — Tâches**

Il s'occupe de la mise en place et de desservir la table.

**Commis d'étage (Exécution II) :****A. — Qualités et qualification**

- 1) Analogues à celles du commis de restaurant;
- 2) Il doit avoir les qualités morales d'honnêteté et de discrétion;

**B. — Tâches**

- 1) Analogues à celles du commis de restaurant;
- 2) Il sert les commandes dans les chambres.

**Maitre trancheur (Principal II) :****A. — Qualités et qualification**

- 1) De même que le chef de rang, il doit avoir une connaissance particulière des différents morceaux de viande, de toutes les parties du gibier, de la volaille, des poissons, des fruits de mer, etc...;
- 2) Il doit avoir la main ferme et sûre au découpage.

**B. — Tâches**

- 1) Il s'occupe de la présentation des viandes et autres dans la salle à manger et même des hors-d'œuvres, disposés sur de petites tables roulantes;
- 2) Sur demande du client, il coupe habilement le morceau que celui-ci aura choisi et le lui présente avec courtoisie;
- 3) Il peut aider le chef de rang au découpage des mets venant directement de la cuisine;
- 4) Au cas où il n'y aurait pas d'hors-d'œuvrier, c'est lui qui s'occupe de la préparation des hors d'œuvres;
- 5) Il sait évaluer la quantité de la portion servie et le prix relatif, qu'il indique moyennant un bon.

**Chef sommelier (Principal II) :****A. — Qualités et qualification**

Comme le chef de rang, il doit avoir une connaissance spécifique des vins nationaux et étrangers, connaître les meilleurs crus et les meilleures années de production, leur emploi selon les mets ainsi que l'ordre dans lequel plusieurs vins doivent être servis au cours d'un repas.

**B. — Tâches**

- 1) Il présente au client la carte des vins et boissons et au besoin lui propose le genre de vin particulièrement approprié aux différents mets;
- 2) Il prend les commandes que le commis va chercher moyennant un bon de prélèvement;
- 3) Il prend garde de ne pas secouer la bouteille, qu'il débouche en présence du client, en nettoie parfaitement le goulot et verse le vin dans les verres avec tout le soin et le style requis;
- 4) Il verse à la fin de chaque service le montant des ventes au caissier de restaurant.

**Sommelier (Exécution I) :****A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles du chef sommelier.

**B. — Tâches**

Il aide le chef sommelier et le remplace en cas d'absence ou d'inexistence.

**Caissier de bar (ou de restaurant) (Exécution I) :****A. — Qualités et qualification**

- 1) Honnêteté, rapidité et précision;
- 2) Connaissance approfondie des denrées et des mets et faculté d'en évaluer le prix;
- 3) Bonne expérience de comptabilité.

**B. — Tâches**

- 1) Il accomplit les opérations de caisse au restaurant ou au bar;
- 2) Il répond des fonds de caisse qu'on lui a confiés;
- 3) Il reçoit du chef de rang les bons relatifs aux commandes des clients;
- 4) Il inscrit les commandes sur la « feuille de restaurant » dans les cases numérotées correspondant schématiquement à chaque table et applique les prix établis;
- 5) Il rédige les additions que le chef de rang doit présenter aux clients pour le paiement en tenant compte des escomptes, forfaits, etc, et en cas d'incertitude, il consulte le chef de rang ou le chef de cuisine pour appliquer le juste prix;

6) Il présente tous les jours à la caisse générale « la feuille de restaurant », classique ou mécanisée, et verse le montant encaissé;

7) Il passe à la réception les notes qu'il faut mettre à la charge des clients;

8) Il enregistre sur le livre approprié les sommes encaissées, tout en gardant les bons relatifs.

**X. — B A R**

**Chef barman (Supérieur II) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Tenue et manières distinguées;
- 2) Excellente connaissance de plusieurs langues;
- 3) Pénétration psychologique et fantaisie;
- 4) Doit avoir de l'aisance, la parole facile et communicative, ceci lui permettant de s'entretenir avec les clients de sujets d'actualité, surtout sportifs et mondains;
- 5) Connaissance de tous les genres de liqueurs, de boissons alcooliques et de mélanges ainsi que des goûts particuliers de la clientèle des différentes nationalités.

**B. — Tâches**

- 1) Il soigne l'organisation du bar dans tous ces détails, la disposition des bouteilles et de l'équipement qui lui a été confié et enfin il arrange tout avec bon goût et élégance;
- 2) Il se charge de l'approvisionnement suivant les nécessités. Il est responsable du stock de marchandises ainsi que du matériel qui lui sont confiés;
- 3) Il prépare et verse les consommations commandées, veille même au service des tables à l'intérieur du bar (service de thé, café, sandwiches, etc...);
- 4) Pour le règlement au comptant, il applique les prix sur la base du tarif établi, il communique au bureau les consommations à porter sur la note des clients;
- 5) Le soir, à la fin du service, il verse à la caisse de recette du jour et marque la sortie des consommations vendues.

**Barman (Principal I) :**

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles du chef barman de 1 à 5.

**B. — Tâches**

- 1) Il exécute les ordres du barman surtout en ce qui concerne la préparation de tout le matériel et des accessoires indispensables au service du bar, il se charge du prélèvement des bouteilles et de tout ce qui est nécessaire;
- 2) Moyennant des bons, il pourvoit aussi à retirer les consommations de la cafeterie et de la cuisine;
- 3) Il peut remplacer le chef barman en cas d'absence ou d'absence.

**Commis de bar (Exécution II) :**

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles du commis de restaurant.

**B. — Tâches**

- 1) Il reçoit les commandes des clients et doit les servir soit à l'intérieur soit à l'extérieur du bar;
- 2) Il encaisse les prix des consommations et les verse à la caisse du bar.

**XI. — ETAGES ET CHAMBRES**

**Première ou chef gouvernante (Supérieur II) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Ce doit être une femme d'un certain âge, c'est à dire pas trop jeune et d'aspect distingué;
- 2) Elle doit être active, énergique et posée;
- 3) Autorité et faculté d'adaptation;
- 4) Sens de l'organisation et de l'administration;
- 5) Sens artistique;
- 6) Connaissance, selon les exigences de son travail, de deux des langues étrangères les plus fréquemment parlées par les touristes étrangers;
- 7) Connaissance des us et coutumes des pays d'où viennent la plupart des touristes étrangers;

8) Connaissance du blanchissage, repassage et raccomodage;

9) Connaissance des divers tissus, de leur composition et des précautions à prendre pour leur entretien;

10) Notions en matière de premier secours;

11) Connaissance approfondie des normes et règlements d'hygiène et de sécurité afférents au travail de son département ainsi que des précautions à prendre;

12) Connaissances pédagogiques suffisantes pour pouvoir organiser, diriger et contrôler, la formation donnée sur le tas;

13) Bonne connaissance des activités des autres départements dans la mesure où cela est nécessaire au fonctionnement de son propre département.

**B. — Tâches**

1) Avoir la responsabilité des activités de son département, les diriger et les contrôler;

2) Etablir le tableau de service, veiller à la discipline, à la conduite et à la tenue de son personnel;

3) S'assurer que la propreté et l'ordre règnent dans l'hôtel;

4) Faire l'inventaire du mobilier, du linge, des tapis, des rideaux, etc... ainsi que des installations mobilières se trouvant dans les chambres et locaux annexes; les contrôler régulièrement;

5) Le cas échéant, se charger de faire effectuer les travaux d'entretien et de réparation dans l'ensemble de l'hôtel;

6) Elle informe la direction des désirs particuliers des clients ou de leurs remarques éventuelles, afin que l'on puisse leur donner satisfaction;

7) Avoir la responsabilité et la garde des objets trouvés, en tenir à jour le livre spécial et en donner communication à la réception;

8) Elle règle les tours de service et de repos hebdomadaire du personnel à sa dépendance;

9) En cas de maladie de quelque client ou de quelqu'un du personnel, elle en informe la direction tout en donnant immédiatement l'assistance et les soins nécessaires en cas d'urgence;

10) Elle est constamment en contact avec la direction dont elle interprète et applique les directives et les dispositions;

11) Elle assure l'harmonie des rapports, la coordination du travail et par conséquent le meilleur rendement du travail même et une sage économie en tout.

**Gouvernante (Principal I) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Autorité et faculté d'adaptation;
- 2) Sens de l'organisation et de l'administration;
- 3) Sens artistique;
- 4) Connaissance, selon les exigences de son travail, de deux des langues étrangères les plus fréquemment parlées par les touristes étrangers;
- 5) Connaissance des us et coutumes des pays d'où viennent la plupart des touristes étrangers;
- 6) Connaissance de blanchissage, repassage et raccomodage;
- 7) Connaissance des divers tissus, de leur composition et des précautions à prendre pour leur entretien;
- 8) Notions en matière de premier secours;
- 9) Connaissance approfondie des normes et règlements d'hygiène et de sécurité afférents au travail de son département ainsi que des précautions à prendre;
- 10) Connaissances pédagogiques suffisantes pour pouvoir organiser; diriger et contrôler la formation donnée sur le tas;
- 11) Bonne connaissance des activités des autres départements dans la mesure où cela est nécessaire au fonctionnement de son propre département.

**B. — Tâches**

1) Avoir la responsabilité des activités de son département, les diriger et les contrôler;

2) Etablir le tableau de service, veiller à la discipline, à la conduite et à la tenue de son personnel;

3) S'assurer que la propreté et l'ordre règnent dans l'hôtel;

4) Faire l'inventaire du mobilier, du linge, des tapis, des rideaux, etc... ainsi que des installations mobilières se trouvant dans les chambres et locaux annexes; le contrôler régulièrement;

5) Le cas échéant, se charger de faire effectuer les travaux d'entretien et de réparation dans l'ensemble de l'hôtel;

6) Avoir la responsabilité de la garde des objets trouvés;

7) Tenir à jour le livre des objets trouvés et en donner communication à la réception;

8) Au cas où des clients ou des membres du personnel sont malades, prévenir la direction tout en prêtant immédiatement assistance et en donnant, si possible, les soins d'urgence;

9) Veiller, conformément aux instructions de la direction, à ce que soient respectées les normes et les mesures d'hygiène et de sécurité dans son département;

10) Avoir la responsabilité du personnel placé sous ses ordres et émettre à son sujet des suggestions en matière de sélection, recrutement, remplacement, mutation, promotion, formation, etc...;

11) Avoir la responsabilité d'organiser, de diriger et de contrôler la formation donnée sur le tas;

12) Contrôler les progrès accomplis par les membres de son personnel qui suivent des cours de formation à temps partiel en dehors de l'établissement.

#### Aide-gouvernante (Principal II) :

##### A. — Qualités et qualification

1) Autorité et faculté d'adaptation;

2) Sens artistique;

3) Connaissance parlée, selon les exigences de son travail, d'au moins deux des langues les plus fréquemment utilisées par les touristes étrangers;

4) Connaissance de base des habitudes en usage dans les pays d'où viennent la plupart des touristes étrangers;

5) Connaissance du blanchissage, repassage et raccommodage;

6) Connaissance élémentaire des tissus, de leur composition et des précautions à prendre pour leur entretien;

7) Notions en matière de premier secours;

8) Connaissance des normes et règlements d'hygiène et de sécurité afférents à ses fonctions et à celles de la femme de chambre ainsi que les précautions à prendre;

9) Connaissance des activités des autres départements dans les limites requises pour son propre travail.

##### B. — Tâches

1) S'occupe du linge de l'hôtel conformément aux instructions de la gouvernante et notamment :

- Contrôler les entrées et les sorties de linge;
- Distribuer le linge aux femmes de chambre;
- Faire l'inventaire du linge et le vérifier régulièrement.

2) Si nécessaire, aider les femmes de chambre à exécuter les instructions données par la gouvernante;

3) Le cas échéant, fournir à la réception la liste des chambres prêtes pour les clients;

4) Contrôler le nettoyage des chambres, salles de bains, salons, couloirs, salles communes;

5) Etre responsable de la décoration florale des salles communes;

6) Remplacer la gouvernante en son absence.

#### Première femme de chambre (Exécution I) :

##### A. — Qualités et qualification

Analogues à celles de la femme de chambre.

##### B. — Tâches

1) Analogues à celles de la femme de chambre de 1 à 7;

2) Elle est chargée de l'organisation du travail des femmes de chambre.

#### Premier ou chef valet (Principal II) :

##### A. — Qualités et qualification

Analogues à celles de valet de chambre.

##### B. — Tâches

1) Analogues à celles de valet de chambre de 1 à 5;

2) Il est chargé de l'organisation du travail des valets et des femmes de chambre;

#### Femme de chambre (Exécution II) :

##### A. — Qualités et qualification

1) Bonne connaissance des méthodes de nettoyage;

2) Bonne connaissance du repassage et du raccommodage;

3) Connaissance parlée, selon les exigences de son travail, d'au moins une des langues étrangères les plus fréquemment utilisées par les touristes étrangers;

4) Connaissance des principes et normes d'hygiène et de sécurité afférents à son emploi ainsi que des précautions à prendre.

##### B. — Tâches

1) Nettoyer et remettre en ordre les chambres qui lui sont confiées;

2) Changer le linge conformément aux instructions;

3) Répondre sans retard aux appels des clients;

4) Se charger du nettoyage, du repassage et du raccommodage du linge et des vêtements des clients;

5) Le soir, contrôler et vérifier les chambres qui lui sont confiées;

6) Le cas échéant, faire part à l'aide-gouvernante ou à la gouvernante ses choses irrégulières qu'elle a pu observer pendant son service;

7) Remettre à l'aide-gouvernante ou à la gouvernante tous les objets trouvés dans les chambres après le départ des clients.

#### Valet de chambre (Exécution II) :

##### A. — Qualités et qualification

1) Il doit être bien portant et avoir des manières polies;

2) Il doit être d'aspect propre et en ordre dans sa tenue.

##### B. — Tâches

1) Il collabore avec les femmes de chambre pour ce qui concerne le nettoyage des parquets, y compris le cirage, le nettoyage des fenêtres, le battage et le brossage des tapis, le nettoyage des lustres et des lampadaires, etc...;

2) Il retire les chaussures des clients pour les cirer;

3) Il se charge de retirer les bagages des chambres ou de la conciergerie à l'arrivée ou au départ des clients;

4) Si nécessaire, il déplace ou transporte des meubles;

5) Il s'occupe même du nettoyage des salons d'étages.

#### Equière (Exécution III) :

##### A. — Qualités et qualification

Analogues à celles de la femme de chambre de 1 à 2.

##### B. — Tâches

1) Elle aide la femme de chambre dans ses fonctions les plus communes suivant attentivement le travail de sa collègue qu'elle peut momentanément remplacer;

2) Après une période d'apprentissage, on peut lui confier les chambres d'un étage de moins grande responsabilité;

3) On peut même l'utiliser pour le nettoyage des salles et des pièces n'appartenant pas aux étages.

#### Nettoyeur (se) (Exécution III) :

##### A. — Qualités et qualification

1) Bonne constitution physique;

2) Obeissant et consciencieux.

##### B. — Tâches

1) Balaie, nettoie et cire les sols et évacue les détritiques;

2) Nettoie les tapis, moquettes, etc... avec une brosse, un battoir ou un aspirateur;

3) Astique les garnitures et les accessoires en métal, époussette le mobilier et l'équipement de bureaux, nettoie les salles de toilette;

4) Nettoie les vitres et les fers forgés.

**XII. — L I N G E R I E**

**Chef lingère (Principal II) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Ce doit être une femme honnête, active, énergique, tenant à l'ordre;
- 2) Elle doit avoir une longue pratique des travaux de buanderie, repassage, raccommodage, reprisage;
- 3) Elle doit avoir quelques notions concernant les différents tissus et leur composition et connaître pratiquement les moyens de s'en servir sans les abîmer;

**B. — Tâches**

- 1) Elle est responsable de tout le linge de l'hôtel, c'est-à-dire de celui destiné aux chambres et de celui destiné aux services de salle, qu'elle a en consigne;
- 2) Elle se charge de remettre à la buanderie le linge sale, après l'avoir contrôlé et séparé par pièces;
- 3) Elle veille au blanchissage du linge, afin que le personnel qui en est chargé fasse un usage modéré des détersifs nécessaires;
- 4) Elle retire le linge lavé et le contrôle avec la plus scrupuleuse exactitude dans la lingerie, avant de le remettre pour le repassage et, si nécessaire, pour le raccommodage et ravaudage;
- 5) Elle a grand soin de bien ranger tout le linge dans les armoires, afin de rendre plus aisée et plus rapide la distribution du linge aux différents secteurs;
- 6) Sur présentation de bons de prélèvement, elle remet aux différents services le linge nécessaire, ayant soin d'adopter un certain tour d'emploi du linge pour en limiter autant que possible l'usure;
- 7) Elle tient à jour le registre du mouvement du linge et vérifie périodiquement le linge qui lui est confié, afin de s'assurer qu'il ne manque rien ou prendre note en cas de manque;
- 8) Elle propose à la direction les meilleurs moyens pour utiliser le linge qui ne peut plus servir à son usage habituel;
- 9) Elle est aussi chargée de surveiller le blanchissage et le repassage du linge personnel des clients et elle est même responsable des vêtements que les clients confient au personnel.

**Lingère (Exécution III) :**

**A. — Qualités et qualification**

Analogues à celles de la chef lingère de 1 à 3.

**B. — Tâches**

- 1) Elle aide la chef lingère dans ses différentes attributions;
- 2) Elle peut être chargée de surveiller le personnel dépendant de ce secteur pour ce qui concerne le respect des heures de travail et de la discipline et le nettoyage des locaux de la lingerie;
- 3) Elle remplace la chef lingère lorsque celle-ci est absente.

**Couturière (Exécution II) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Connaissance parfaite de l'usage de machines à coudre;
- 2) Notions de couture à la main et de raccommodage;
- 3) Aptitude à la coupe.

**B. — Tâches**

- 1) Confectionne le linge de l'hôtel, tels que draps, taies d'oreiller, nappes serviettes, tabliers etc...;
- 2) Raccommode le linge de l'hôtel, des clients et du personnel;
- 3) Transforme certains articles usés selon les instructions de son supérieur, dans un souci d'économie;
- 4) Veille au bon entretien de sa machine.

**Repasseuse (Exécution II) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Sérieuse, habile et active;
- 2) Elle doit connaître à la perfection les différentes techniques du repassage.

**B. — Tâches**

- 1) La femme de chambre lui remet le linge personnel des clients accompagné d'une liste détaillée. Après avoir tout contrôlé, elle passe le linge à la blanchisseuse, en lui donnant, s'il le faut quelques conseils appropriés concernant le lavage;
- 2) Ensuite, elle se charge de repasser de la manière la plus parfaite, les différents articles, aidée parfois par une autre repasseuse;

3) Elle soigne en outre le repassage des vêtements des clients qui lui auront été remis par le valet ou par la femme de chambre;

4) Elle dépend de la chef lingère qui la charge de rédiger la note du linge lavé et repassé, ou bien des vêtements repassés, d'après les tarifs établis par la direction. Une copie de cette note est remise au client avec son linge et une deuxième copie est transmise au bureau pour être ajoutée à la note globale du client;

5) Les notes ainsi rédigées doivent être enregistrées chaque jour à la fin du service.

**XIII. — B U A N D E R I E**

**Chef de buanderie (Principal I) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Il doit être physiquement solide;
- 2) Il doit connaître à fond les systèmes de blanchissage à la main et à la machine;
- 3) Il doit aussi connaître l'usage des différents détersifs.

**B. — Tâches**

1) C'est lui qui s'occupe du lavage effectif du linge de l'hôtel en faisant particulièrement attention à l'emploi des détersifs, à la température et à la quantité d'eau, au bon rendement du lessivage, afin d'éviter le plus possible la détérioration du linge;

2) Avec la lingère, il doit contrôler le linge, pièce par pièce, tant à l'arrivée qu'au départ;

3) Il veille au trillage du linge avant le lavage.

**Conducteur de chaudière (Exécution II) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Sérieux, vigoureux, vigilant;
- 2) Il doit posséder son certificat d'aptitude professionnelle l'autorisant à s'occuper du fonctionnement des chaudières et doit être conscient de la responsabilité inhérente à son travail.

**B. — Tâches**

1) Il est chargé du fonctionnement des chaudières pour la distribution de l'eau chaude et pour le chauffage suivant les instructions données par la direction;

2) Il s'occupe de l'entretien ordinaire des installations et veille à ce qu'on lui fournisse le combustible nécessaire qu'il emploie avec discernement et avec une raisonnable économie;

3) Il prend note de ce qui a été consommé chaque jour et fait bien attention, afin d'éviter tout accident;

4) Il signalera les dommages qu'il n'est pas à même de réparer.

**Machiniste (Exécution I) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Bonne constitution physique;
- 2) Connaissance pratique des marques de machine de buanderie et des différentes pièces détachées qui leur sont nécessaires;
- 3) Aptitude aux réparations courantes et au remplacement des pièces défectueuses.

**B. — Tâches**

1) Règle les machines de buanderie pour la mise en marche;

2) Conduit les machines et veille sur leur bonne marche;

3) Procède à l'arrêt des machines en cas de fonctionnement défectueux, recherche les causes de la panne et s'efforce d'y remédier;

4) Procède aux réparations courantes et au remplacement des pièces en mauvais état;

5) Veille au bon rendement des machines et assure leur entretien.

**Employé (e) de buanderie (Exécution II) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Analogues à celles du chef de buanderie de 1 à 3;
- 2) Bien portant (e), fort (e) et lesté;
- 3) Doit avoir une bonne pratique des systèmes de lavage de tous les genres de linge.

**B. — Tâches**

1) Aide le chef de buanderie dont il (elle) reçoit les ordres dans l'exécution des travaux plus lourds;

2) Lorsqu'il n'y a pas de chef de buanderie, c'est lui (elle) qui doit s'occuper du blanchissage du linge de l'établissement, en faisant un usage limité et intelligent des différents détersifs, afin d'obtenir un bon rendement du lessivage;

3) Il (elle) est généralement chargé (e) du lavage du linge personnel des clients auquel il (elle) doit prêter la plus grande attention, car il s'agit souvent de lingerie fine et délicate;

4) Il (elle) doit savoir comment traiter chaque article et comment s'y prendre pour ne rien abîmer;

5) Il (elle) contrôle attentivement les pièces qu'on lui confie et en répond au moment de les rendre.

**Laveur (se)** (Exécution III) :

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Bonne constitution physique;
- 2) Connaissance pratique des produits détersifs et de leur dosage;
- 3) Notions sur le traitement du linge pour ne rien abîmer.

**B. — Tâches**

- 1) Il (elle) est chargé (e) du trillage des articles à laver selon leur genre et la nature du traitement qu'ils doivent subir;
- 2) Lave les articles, les rince, les fait sécher, et, en cas d'absence d'une repasseuse, les repasse à la main ou à la machine;
- 3) Peut être chargé (e) du lavage du linge du personnel de l'hôtel.

**XIV. — ENTRETIEN**

**Ingénieur d'entretien** (Supérieur I) :

**Chef d'entretien** (Supérieur II) :

**Factotum** (Principal I) :

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Diplôme d'une école spécialisée ou certificat d'aptitude professionnelle selon le cas;
- 2) Connaissance pratique de toutes les installations de l'hôtel et des exigences de réparation et d'entretien;

**B. — Tâches**

- 1) Etablit périodiquement le tableau d'entretien préventif et veille à son application stricte;
- 2) Organise le travail des équipes d'entretien et de réparation et établit les tours de service;
- 3) Collabore avec tous les départements de l'hôtel et spécialement avec le responsable des étages et des chambres;
- 4) Veille à la discipline parmi son personnel et assure la formation sur le tas;
- 5) Tire le maximum de rendement du matériel, dont il dispose dans un souci d'économie;
- 6) Veille, s'il y a lieu, au renouvellement du stock d'outillages et de pièces détachées;
- 7) Veille au bon fonctionnement des machines de l'hôtel.

**Electricien, mécanicien, menuisier et tâpissier principaux**

(Principal II) :

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Titulaire d'un C.A.P.;
- 2) Expérience lui permettant de passer maître dans sa spécialité;
- 3) Doit aimer son métier, avoir un sens artistique et un esprit de création;

**B. — Tâches**

- 1) Analogues à celles des ouvriers d'entretien de 1 à 5;
- 2) Doit pouvoir exécuter des travaux importants que nécessitent la remise en état périodique de l'hôtel.

**Ouvriers d'entretien** 1) Chauffagiste (Principal II) :

2) Menuisier, electricien, mécanicien, tâpissier, machiniste, peintre, maçon, vernisseur (Exécution I) :

3) Aide-factotum (Exécution II) :

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Il faut des éléments de toute confiance, sérieux, honnêtes, habiles, de bonne volonté;
- 2) Des ouvriers qui connaissent et aiment bien leur métier et exécutent les différents travaux d'entretien avec le plus vif intérêt et grande attention;

**B. — Tâches**

1) Ils sont à la dépendance, du chef de département; ils se chargent de l'entretien de l'immeuble, des installations hydrauliques et des appareils électriques aussi bien que des meubles et des tâpisseries;

2) Ils prennent note du matériel employé dont ils se servent avec économie;

3) Ils font leur travail dans les ateliers ou des pièces expressément équipées ou bien partout où il le faut.

4) Si par hasard, il leur est indispensable de travailler en présence des clients, ils le feront avec toutes les précautions possibles, afin de causer le minimum de dérangement;

5) Pendant la nuit, l'ouvrier de garde doit se charger d'affronter d'éventuelles nécessités urgentes, telles que réparation d'un dommage imprévu, d'une rupture soudaine, etc...

**XV. — GARAGE**

**Chef de garage** (Exécution I) :

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Analogues à celles de l'employé de garage de 1 à 2;
- 2) Connaissance de la mécanique, des pièces détachées, etc...

**B. — Tâches**

- 1) Analogues à celles de l'employé de garage de 1 à 3;
- 2) Il organise et supervise le mouvement du garage et le travail de son personnel.

**Chauffeur** (Exécution I) :

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Sérieux, obéissant, ayant le sens de la responsabilité;
- 2) Doit avoir son permis de conduire comme prescrit par la loi pour exercer les attributions de chauffeur;
- 3) Doit s'abstenir de consommer des boissons alcoolisées avant et pendant le service;
- 4) Doit prendre son service dans un état de parfaite santé, de lucidité et de bonne condition physique.

**B. — Tâches**

- 1) Il conduit les voitures de tourisme et de transport en commun de l'hôtel;
- 2) Sur instruction de ses supérieurs, il peut remettre à leurs destinataires des colis ou des lettres;
- 3) Il exécute des travaux d'entretien normal sur les voitures, tels que remplacement de bougies, de pneus, nettoyage de carburateur, des platines, changement d'huile, contrôle des freins etc...;
- 4) Il rédige les feuilles de route relatives à sa voiture.

**Employé de garage** (Exécution III) :

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Honnête, actif, vigoureux;
- 2) Connaissance des différents types de voitures et de la technique concernant leur entretien au garage;

**B. — Tâches**

- 1) Il est responsable du service du garage où sont garées les voitures des clients et celles de l'hôtel dont il a l'entière responsabilité;
- 2) Il prend note dans un registre approprié du mouvement des voitures et des services rendus aux clients : lavage des voitures, etc... et de ce qu'il leur a fourni : essence, huile etc...;
- 3) Il inscrit tout ce que les clients doivent sur des bons qu'il remet au bureau pour être ensuite reportés sur la note des clients;
- 4) Veille au lavage et vidange des véhicules qui lui sont confiés.

**XVI. — JARDIN**

**Premier ou chef jardinier** (Exécution II) :

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Analogues à celles du jardinier de 1 à 2;
- 2) Sens de la responsabilité et de l'organisation.

**B. — Tâches**

- 1) Analogues à celles du jardinier de 1 à 2;
- 2) Répond du matériel qui lui est confié;
- 3) Doit faire un usage rationnel de l'outillage et des semences qui lui sont confiés.

**Jardinier** (Exécution III) :

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Il doit avoir des connaissances approfondies de botanique et de floriculture;
- 2) Bonne volonté, un sens esthétique remarquable et du goût.

**B. — Tâches**

- 1) Il entretient et prend soin du jardin de l'hôtel et des serres;
- 2) Il se charge de décorer les salons de l'hôtel avec des plantes et d'orner les appartements et les tables de la salle à manger.

**XVII. — ANIMATION ET LOISIRS**

**Animateur (Principal II) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) De tempérament communicatif, de l'aisance dans l'expression, et d'un certain élan dans la présentation des jeux;
- 2) Doué d'une intuition rapide, d'une pénétration psychologique, d'un caractère jovial, d'un esprit d'organisation et de transmission et du sens de l'humour;
- 3) Vaste culture générale et parfaite connaissance d'au moins trois langues étrangères;
- 4) Connaissance approfondie de l'art et de l'esthétique;
- 5) Connaissance parfaite des us et coutumes des principales nations.

**B. — Tâches**

- 1) Etablit les programmes de spectacles, les exécute avec ses collaborateurs et éventuellement la clientèle de l'hôtel;
- 2) Il présente et anime les spectacles d'une manière générale, suit leur déroulement chante, danse, joue d'un instrument de musique, etc...;
- 3) Il anime, crée et improvise les jeux de société, tels que jeux, danses, représentations théâtrales, débats, excursions, etc...;
- 4) S'efforce d'éveiller l'intérêt des auditeurs et de stimuler leur participation aux activités de groupes;
- 5) Organise et supervise les jeux sportifs, de plage, de piscine, etc...

**Disquaire (Principal II) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Connaissance pratique de plusieurs langues étrangères;
- 2) Connaissance parfaite de la musique, du rythme et des disques;
- 3) Connaissance du matériel électrique de sonorisation;
- 4) Sens de l'observation lui permettant d'adapter l'ambiance aux goûts de la clientèle;
- 5) D'humeur égale, de tempérament gai et d'un caractère ouvert.

**B. — Tâches**

- 1) Il organise le programme de la soirée, en choisissant les séries de disques à utiliser;
- 2) Il propose le renouvellement des disques par l'acquisition des dernières nouveautés;
- 3) Il répond du matériel, des installations et des équipements qui lui sont confiés;
- 4) Il peut participer au sein de l'équipe d'animation chargée d'organiser des spectacles de loisirs à l'hôtel.

**Moniteur de sport (Exécution I) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Connaissance approfondie de la culture physique et des jeux collectifs;
- 2) Connaissance pratique de 2 principales langues étrangères;
- 3) Avoir des notions de secourisme.

**B. — Tâches**

- 1) Apprend aux clients qui le demandent à développer et à maintenir leurs aptitudes physiques par la pratique de la gymnastique;
- 2) Prépare les programmes des exercices physiques y compris les accessoires;
- 3) Organise et anime les jeux collectifs;
- 4) Doit porter les soins de secours en cas d'accident;
- 5) Veille à la bonne utilisation du matériel et en prend soin.

**Marin (Exécution III) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Excellent nageur, de bonne constitution physique;
- 2) Connaissance pratique de deux langues étrangères;
- 3) Connaissance pratique de la navigation de plaisance;
- 4) Sens de la responsabilité.

**B. — Tâches**

- 1) Maintient en parfait état des barques, canots, pédales ainsi que leurs accessoires;
- 2) Accompagne les clients, s'il y a lieu, dans leurs promenades ou excursions;

- 3) Prodigue ses conseils et consignes aux clients utilisateurs, pourrait même faire des démonstrations pratiques;
- 4) Organise des jeux collectifs sur la côte;
- 5) Surveille les compétitions et prend les dispositions nécessaires pour le sauvetage en cas d'accident.

**Maitre-nageur (Exécution I) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Courageux, possédant d'excellentes conditions physiques et un sens des responsabilités;
- 2) Connaissance parfaite de la natation;
- 3) Connaissance pratique d'une ou deux langues étrangères;
- 4) Connaissance des règles de sécurité et de sauvetage.

**B. — Tâches**

- 1) Surveille la plage ou la piscine pendant que les clients s'y baignent;
- 2) Enseigne aux enfants ou aux adultes les règles élémentaires de la nage;
- 3) Prend toutes les dispositions nécessaires pour éviter les accidents, tels que bornes flottantes, etc...;
- 4) Informe les clients de la direction des dangers ou des risques que peut encourir le client par mauvais temps ou autres circonstances spéciales;
- 5) En cas de noyade, procède au sauvetage et aux soins d'urgence.

**Vendeur (Exécution I) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Connaissance pratique d'au moins deux langues étrangères;
- 2) Connaissance des articles mis en vente dans son local;
- 3) Bonne tenue et bonne présentation.

**B. — Tâches**

- 1) S'informer de la qualité et de la nature de l'article demandé, aide le client à faire un choix en faisant une démonstration de l'article disponible;
- 2) Emballe les articles vendus, en encaisse le prix;
- 3) Remplace dans l'étalage les articles vendus;
- 4) Il établit les factures et vérifie les quittances;
- 5) Surveille les stocks et commande les articles de remplacement;
- 6) Arrête tous les jours sa caisse et effectue les versements à la caisse qui lui a été désignée;
- 7) Doit respecter les consignes de prix et de qualité.

**Coiffeur (Principal II) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Connaissance pratique d'au moins deux langues étrangères;
- 2) D'un caractère doux et affable et d'une présentation impeccable;
- 3) Connaissance profonde de son métier et goût de l'esthétique;
- 4) Connaissance des règles de l'hygiène et de sécurité relatives à son métier.

**B. — Tâches**

- 1) Il coupe, taille et arrange les cheveux d'après les désirs de la clientèle ou d'après la mode;
- 2) Il lave, rince et sèche les cheveux en utilisant les champoings et les produits spéciaux;
- 3) Décolore, teinte, ondule, enroule sur des bigoudis, en utilisant les liquides spéciaux;
- 4) Rase les barbes, taille les moustaches, fait des massages faciaux et soigne le cuir chevelu;
- 5) Eventuellement, arrange et fixe les postiches d'après les exigences des clients;
- 6) Doit tenir son local et son matériel dans un parfait état de propreté;
- 7) Veille scrupuleusement au respect des règles d'hygiène et de sécurité;
- 8) Assure la formation sur le tas.

**Aide-coiffeur (Exécution III) :**

**A. — Qualités et qualification**

- 1) Doit être propre, présentable et d'aspect agréable;
- 2) Prédilection à apprendre le métier avec amour et enthousiasme.

**B. — Tâches**

- 1) Tient le local et le matériel en état de propreté;
- 2) Exécute les tâches que le coiffeur lui confie;
- 3) En général, doit pourvoir à toutes les petites tâches qu'exige le métier.