



Projet

TRANSALP – Travail sans frontière

Analyses des compétences

Profil professionnel:

MANAGER ALIMENTS & BOISSONS

Analyse réalisée par LUCA FACCENDA

Date 29 JUILLET 2006

A la suite de l'entretien:

Société:

1. GESTHOTEL S.R.L.
2. HOTEL SIEIA

Personne interviewée:

1. M. **Leonardo MUTO** - Manager Aliments et boissons Art Hotel Olympic
2. M. **Massimo PERRA** - Manager Aliments et boissons Hotel

Notes:

Activités et Tâches principales / Fonctions

Toutes les activités/tâches peuvent être résumées en quatre catégories ou fonctions fondamentales : Coordination, transformation, maintien et innovation.

La quantité des procès à gérer et l'ampleur des fonctions remplies déterminent la complexité du rôle professionnel.

FONCTIONS:

C = coordination

Planification des activités, organisation, intégration opérationnelle, relations formelles et informelles, vérification, contrôle, gestion.

T = transformation

Exécution des tâches, gestion, emploi, modification, élaboration des inputs.

M = maintien

Gérer le fonctionnement du système et du procès du point de vue technique et social ; ex. réorganiser, reproduire, maintenir le rapport avec tierces, régler les variances, comprendre, interpréter, définir des procédures.

I = innovation

Perfectionner l'efficacité du système par la technologie, la production et l'organisation interne ; ex. la recherche.

GESTION DU BILAN ET DES COÛTS	C	T	M	I
estimer les profits	X			
estimer les coûts directs et indirects pour chaque produit vendu et service fourni	X			
définir les prix de vente des plats et des boissons	X			
rédiger les tableaux d'incidence des coûts (tableaux d'analyse des marchandises)	X			
élaborer la formulation et contrôler l'application correcte des tarifs de vente de la restauration		X		
examiner et approuver les recettes, les calculs des portions et le coût des aliments, afin d'atteindre les standards programmés	X			
acheter les marchandises nécessaires			X	
entretenir les rapports avec les fournisseurs			X	
faire le monitoring de façon périodique des coûts et profits	X			
proposer au Directeur Général les éléments stratégiques pour la définition des objectifs de budget pour la restauration				X

CONTROLE DU CHIFFRE D'AFFAIRE ET DES RECETTES	C	T	M	I
coordonner la gestion de la caisse électronique	X			
supervision du travail de la caissière	X			
contrôler quotidiennement l'encaissement, en vérifiant l'exécution correcte de ce travail			X	
contrôler chaque jour les débits			X	
entrer dans le système les données économiques quotidiennes		X		
gérer et analyser les données du chiffre d'affaires entrées dans la banque de données		X		
vérifier mensuellement les résultats du bilan de la restauration		X		
analyser les écarts par rapport au budget		X		
prédisposer les rapports périodiques sur les recettes, les couverts, petits déjeuners, participants à des manifestations et recettes moyennes par présence		X		
entreprendre des actions correctives avec la participation du directeur général et des chefs de service du secteur au cas où il y ait des écarts des objectifs prévus				X

GESTION DU PERSONNEL	C	T	M	I
effectuer la recherche, sélection et insertion du personnel	X			
programmer le développement professionnel des propres employés	X			
collaborer à la réalisation des programmes de formation et d'ajournement professionnel pour la restauration	X			
garantir la couverture des roulements, des horaires de service, de la mobilité du personnel, de leur comportement envers les clients		X		
définir les activités quotidiennes et périodiques		X		
contrôler que le personnel ait un aspect soigné	X			
s'occuper de la communication interne		X		
rédiger le règlement interne et l'appliquer		X		
rédiger le registre du personnel		X		
définir les roulements du service		X		
s'occuper de la substitution du personnel	X			
exécuter des moments de vérification avec les chefs de services (maître, chef exécutive, barman)	X			
évaluer avec le chef de service les prestations du personnel	X			
créer un climat collaboratif, en s'occupant de la motivation et des aspects du personnel	X			
coordonner et stimuler les collaborateurs directs, vers l'obtention des objectifs programmés	X			

COORDINATION DES SERVICES FOURNIS PAR LES DEPARTEMENTS	C	T	M	I
planifier avec le chef exécutif et le premier maître les achats pour la cuisine et pour la cave	X			
gérer l'approvisionnement des denrées alimentaires	X			
programmer de façon périodique les modifications et améliorations du menu de saison				X
programmer les menus quotidiens		X		

organiser les commandes	X			
organiser le travail de restauration	X			
donner les directives et définir le style du service	X			
définir la durée de travail du personnel	X			
distribuer les ordres de service	X			
relever et résoudre les problèmes avec les responsables services	X			
contrôler et garantir la qualité de la production et de la distribution des repas et boissons	X			
contrôler l'application correcte de la réglementation en vigueur relative à la prévention accidents, incendies et relatives à l'hygiène	X			
contrôler l'application des procédures administratives et fiscales	X			
lire et analyser de façon périodique les rapports des différents services			X	
garantir que les objectifs soient atteints	X			
effectuer un briefing avec le chef de service et le directeur général			X	
coordonner directement le service de lavage de la vaisselle et le comptoir à café	X			

REALISATION DES EVENEMENTS (<i>réunions, congrès, dîners à thèmes, buffets</i>)	C	T	M	I
relever et analyser les besoins des clients		X		
identifier les réponses plus adaptées pour répondre aux exigences relevées		X		
étudier avec les chefs de service, de nouveaux menus de repas d'affaires, repas de noces et banquets à offrir à la clientèle	X			
élaborer des études de faisabilité		X		
faire une prévision des coûts et recettes		X		
projeter l'événement		X		
établir le menu		X		
faire et diriger le service	X			
contrôler la qualité de la distribution	X			
faire la supervision de la présentation des plats, du buffet et des salons destinés aux banquets	X			
garantir la présence en salle			X	
exécuter les activités de maître avec les clients plus importants		X		
gérer les réservations		X		
développer des initiatives promotionnelles de marketing et de vente établies avec le directeur général	X			

Compétences CLES

Savoir faire

Pour exercer les activités, quels sont les capacités opératives nécessaires ?

- production / prestation
- contrôle
- organisation
- gestion
- communication écrite
- communication verbale

Savoir

Pour exercer les activités, quels sont les connaissances théoriques nécessaires ?

- langue locale
- langues étrangères
- logicomathématique
- informatique
- technique
- théorique
- normatif - législatif
- qualité
- gestionnaire

Savoir être

Quels sont les aptitudes, comportements demandés ?

- caractéristiques personnelles
- relation
- adaptation
- autonomie et attitude à la responsabilité

Fiche descriptive de l'emploi et des compétences

intitulé de l'emploi	Manager Aliments et Boissons
définition	<p>Le manager Aliments et Boissons est responsable de toutes les activités de restauration, depuis les ressources économiques des services jusqu'à la gestion du personnel, de l'approvisionnement au contrôle qualitatif de la production et de la distribution de nourriture et des boissons. Il doit garantir, avec les chefs de services le respect de l'image de l'hôtel en termes d'efficacité et de standards de qualité. Les activités centrales de son travail sont la définition des budgets, le contrôle des coûts, le maintien des standards de qualité des produits et services.</p> <p>Il définit et optimise l'utilisation des espaces de travail, s'occupe de l'hygiène des installations, des équipements de cuisine et des lieux où la nourriture et les boissons sont préparées et conservés. Il fait la supervision des contrôles périodiques sanitaires des lieux de travail.</p>
SAVOIR-FAIRE Etre capable de	<p>production / prestation</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir comment accueillir les clients - savoir appliquer les techniques de préparations de produits et des plats - être capable de préparer et de parfaire les plats particuliers (découpe des viandes, plats flambés...) - être capable d'associer les vins aux plats <p>contrôle</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir appliquer les techniques de contrôle de gestion et des coûts <p>organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir appliquer les techniques d'organisation du travail - être capable de projeter et d'organiser des événements comme des buffets et des banquets - savoir appliquer les techniques de coordination du service en salle, du service au comptoir et des évènements (banquets et buffets) - savoir travailler en équipe <p>gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir appliquer les techniques de gestion des ressources économiques et humaines - savoir appliquer les techniques de gestion des approvisionnements du service - savoir appliquer les techniques de comptabilité d'entreprise <p>communication écrite</p> <p>communication orale</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir appliquer les techniques de communication et relationnelles - savoir gérer une communication en langue étrangère (l'anglais principalement, mais aussi le français)
SAVOIR Connaissances	<p>langue locale</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaissance optimum pour communiquer et relations externes <p>langues étrangères</p> <ul style="list-style-type: none"> - conversation en langue étrangère (au moins deux)

	<p>logicomathématique</p> <ul style="list-style-type: none"> - éléments de comptabilité <p>informatique</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatique niveau général - connaissance des techniques modernes de gestion et d'informatique de la restauration. <p>technique</p> <ul style="list-style-type: none"> - banqueting - gastronomie - oenologie - techniques de vente - connaissance du marché de référence <p>théorie</p> <ul style="list-style-type: none"> - éléments de marketing - bases de marketing hôtelier - science de la gastronomie <p>normative législation</p> <ul style="list-style-type: none"> - réglementation sanitaire de référence du secteur hôtelier - sécurité sur le lieu de travail et normes anti-incendies - contrats collectifs du travail <p>qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> - principes et systèmes de qualité <p>gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestion et banqueting de la restauration
<p>SAVOIR ETRE Capacité à être ou avoir l'aptitude de:</p>	<p>caractéristiques personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - élégance - intuition - bonne présentation - créativité - curiosité <p>relation</p> <ul style="list-style-type: none"> - diplomatie - leadership - être un bon vendeur <p>adaptation</p> <ul style="list-style-type: none"> - professionnalité - humilité <p>autonomie et responsabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> - attention aux détails - précision
<p>en relation avec</p>	<p>les chefs de service et les préposés aux services de restauration, en particulier ceux de la salle et de la cuisine</p>

lien hiérarchique	Dépend directement au Directeur ou au Manager Général de l'Hôtel
éléments du contexte	<p>Le manager des Aliments des Boissons travaille dans des structures hôtelières et/ou de restauration de moyenne et grande dimension qui ciblent une clientèle moyenne/haute, et s'occupe de la gestion des coûts, des activités du personnel relatives à la salle et aux événements non ordinaires comme des buffets, des congrès, des manifestations, des dîners à thème etc.; ou il travaille dans des sociétés qui gèrent en simultané plus d'une activité de réception et de restauration afin de garantir la gestion homogène des coûts et pour la fourniture des standards qualitatifs.</p> <p>Le travail se déroule en général au bureau; les relations avec le personnel et les clients plus importants sont fondamentales. La rétribution du manager Aliments et Boissons varie en fonction des responsabilités et de l'expérience. La rétribution peut varier en moyenne autour de 30.000 € par an et dans certains cas arriver jusqu'à 50.000 €.</p>
moyens et outils	La majeure partie des activités du manager des Aliments des Boissons se passe au bureau en utilisant les instruments comme le téléphone, le fax, l'ordinateur. Les logiciels les plus utilisés sont des logiciels d'écriture et de gestion comptable (Excel, Demio, Hotel 2000, Project Manager).
expérience préalable	<p>On ne demande pas encore d'aptitudes ou de qualifications spécifiques. Pour les activités qu'il exécute, une bonne expérience professionnelle dans le secteur et de bonnes capacités relationnelles et communicatives sont indispensables. Une préparation scolaire de niveau moyen (école supérieure hôtelière ou touristique, un diplôme de technique des services de restauration) ; des expériences mûries en positions de responsabilité dans le domaine de la restauration hôtelière (commis, chef, maître, premier maître...). Une expérience à l'étranger est la bienvenue afin d'améliorer les capacités communicatives en langue étrangère. La demande de diplômés de l'université (disciplines économiques) avec une spécialisation en gestion des Aliments et des Boissons, et des ingénieurs experts de logistique de la distribution.</p> <p>Une bonne connaissance directe des services dont il doit garantir l'exécution est requise. Il doit connaître le marché de référence, gérer les achats et optimiser les coûts. De bonnes connaissances d'économie, de gestion et administratives ainsi qu'une connaissance pratique dans la préparation des produits des oenogastronomiques sont souhaitées.</p>

Niveau des compétences requises

Compétences CLES (principales)	niveau A	niveau B	niveau C	niveau D
SAVOIR-FAIRE				
01 maintenance				
02 réglage				
03 production / prestation				
capacité de vente		X		
savoir accueillir les clients			X	
savoir préparer des produits et des plats				X
être capables de projeter et organiser des événements comme des buffets et banquets				X
être capables d'associer les vins aux plats			X	
être capables de préparer certains plats particuliers			X	
savoir préparer et perfectionner certains plats (découpe de la viande, plats flambés,...)			X	
04 conduite				
05 contrôle				
savoir coordonner le service en sale, du café et des événements (banquets et e buffets)			X	
06 organisation				
capacité d'organisation		X		
Savoir travailler en équipe		X		
07 gestion				
capacité de gestion			X	
savoir gérer les ressources économiques et humaines		X		
savoir gérer la fourniture des services		X		
savoir effectuer le contrôle de gestion et des coûts				X
savoir gérer la comptabilité d'entreprise			X	
08 communication écrite				
09 communication verbale				
capacité relationnelle			X	
capacité de communication		X		
savoir gérer une communication en langue étrangère (principalement en anglais, mais également en français)			X	
10 formation				
SAVOIR				
01 langue locale				
Communication et relations externes		X		
02 langues étrangères (au moins deux)		X		
03 logicomathématique				
éléments de comptabilité			X	
04 informatique		X		

	connaissance des techniques modernes de gestion et informatiques dans la restauration			X	
05	technique				
	banqueting				X
	gastronomie				X
	oenologie				X
	éléments et techniques de vente			X	
	connaissance du marché de référence			X	
06	théorique				
	éléments de marketing		X		
	bases de marketing hôtelier			X	
	science de la gastronomie			X	
07	normatif - législatif		X		
08	qualité				
	système de qualité		X		
09	sécurité				
10	gestionnaire				
	gestion et banqueting de la restauration				X
	SAVOIR ETRE				
01	caractéristiques personnelles			X	
02	relationnel				X
03	adaptation			X	
04	autonomie, prise de responsabilité			X	