



Fiche métier : **CHEF D'ÉTAGE**

Département : Service - Food & Beverage / Room service / Service en chambre

Correspondance fiche ROME : G1503

Catégorie de fonction (CP 302) : Catégorie 9-404

Responsable hiérarchique : Dépend du F&B Manager

Description du poste

Le chef d'étage encadre et coordonne le personnel du room service. Il garantit la qualité du service en chambre et veille au respect des standards de l'établissement.

Tâches principales

- Organisation du travail et coordination - supervision des activités des garçons d'étage
- Planifie les activités du personnel, répartit les tâches et donne les instructions
- Assure l'accompagnement du personnel en room service
- Supervision des activités et de la mise en place du matériel de service et des accessoires nécessaires
- Prend les commandes et donne les directives pour le service
- Veille au respect du protocole de service et des règles internes
- Garantit un service de qualité et une attitude aimable envers les clients
- Contrôle l'ordre, la propreté et la présentation du personnel
- Forme le personnel sur le terrain aux différentes tâches
- Remplit les formalités nécessaires au décompte des services rendus
- S'assure de la bonne facturation
- Respecte les engagements environnementaux

Compétences & connaissances

- Maîtrise des techniques de salle
- Connaissance approfondie des règles de service et de préséance
- Bonne connaissance des langues (notamment l'anglais)
- Orientation client
- Sens de l'initiative
- Endurance
- Organisation et gestion du planning
- Leadership
- Orientation qualité
- Discrétion

Diplômes & formations

- Bachelier en gestion hôtelière
- Enseignement secondaire de plein exercice : section hôtellerie
- Enseignement de promotion sociale
- Formations professionnelles spécifiques :
- Centre de Référence Horeca
- Horeca Forma Be Pro
- Organismes d'insertion socioprofessionnelle
- Ateliers de formation par le travail

Environnement de travail

- Secteur : Hôtellerie

Conditions de travail

- Service direct
- Horaires variables
- Travail les week-ends et jours fériés
- Station debout prolongée
- Port de charges
- Port d'un uniforme

Conditions salariales

- Salaire mensuel minimum : 3.717,86 € brut (38h/semaine)

Possibilités d'évolution

- Évolution possible vers d'autres services de restauration

Mise à jour : 01-2026