

Convention collective de travail du 12 décembre 2001, conclue au sein de la Commission paritaire de l'industrie hôtelière, portant modification de la convention collective de travail n° 1 du 25 juin 1997, sur l'instauration d'une nouvelle classification des fonctions et la détermination des salaires minimums dans le secteur Horeca.

Article 1er. La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et aux travailleurs des entreprises ressortissant à la Commission paritaire de l'industrie hôtelière.

Pour l'application de la présente convention collective de travail, il y a lieu d'entendre par "travailleurs: les travailleurs masculins et féminins rémunérés sur base d'un salaire horaire ou mensuel fixe.

Art. 2. Pour l'application de la présente convention collective de travail, il y a lieu d'entendre par convention collective de travail (CCT) : la convention collective de travail n° 1 du 25 juin 1997, sur l'instauration d'une nouvelle classification des fonctions et la détermination des salaires minimums dans le secteur Horeca.

Art. 3. La liste exhaustive des fonctions de référence jointe en annexe 1, comme stipulé à l'article 3 de la CCT, est complétée de la fonction de référence steward(esse) / "train attendant" portant le numéro 243.

Art. 4. L'annexe 2 mentionnée à l'article 5 de la CCT est complétée de la description de la fonction de référence steward(esse) / "train attendant" telle qu'elle est reprise en annexe de la présente convention collective de travail.

Art. 5. La fonction de référence suivante et sa pondération sont ajoutées à l'article 8 de la CCT : - dans la catégorie de fonctions VI: steward(esse) / "train attendant" avec 101 points de pondération.

Art. 6. La présente convention collective de travail entre en vigueur le 1er juillet 1997.

Elle est conclue pour une durée indéterminée et peut être dénoncée par chacune des parties, moyennant un préavis de trois mois adressé par lettre recommandée à la poste au président de la Commission paritaire et aux organisations y représentées.

Collectieve arbeidsovereenkomst van 12 december 2001, gesloten in het Paritair comité voor het hotelbedrijf, tot wijziging van de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 1 van 25 juni 1997, tot invoering van een functieclassificatie en tot vaststelling van de minimumlonen in het Horeca sector.

Artikel 1. Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en de werknemers van de ondernemingen die ressorteren onder het Paritair Comité voor het hotelbedrijf.

Voor de toepassing van deze collectieve arbeidsovereenkomst wordt onder "werknemers" verstaan de mannelijke en vrouwelijke werknemers die bezoldigd worden op basis van een vast uur- of maandloon.

Art. 2. Voor de toepassing van onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst wordt verstaan onder CAO: de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 1 van 25 juni 1997, tot invoering van een functieclassificatie en tot vaststelling van de minimumlonen in het Horeca sector.

Art. 3. De in bijlage 1 gevoegde exhaustieve lijst van referentiefuncties zoals bepaald in artikel 3 van de CAO, wordt aangevuld met de referentiefunctie steward(ess) / "train attendant" met referentie-nummer 243.

Art. 4. De in artikel 5 vermelde bijlage 2 van de CAO wordt aangevuld met de functieomschrijving van de referentiefunctie steward(ess) / "train attendant" zoals opgenomen in bijlage van onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst.

Art. 5. In artikel 8 van de CAO wordt volgende referentiefunctie en haar weging ingevoegd: in functiecategorie VI: Steward(ess) / "train attendant" met 101 wegingspunten.

Art. 6. Deze collectieve arbeidsovereenkomst treedt in werking op 1 juli 1997.

Zij is gesloten voor een onbepaalde tijd. Ze kan worden opgezegd door elk van de partijen, mits een opzeggingstermijn van drie maanden bij een ter post aangetekende brief gericht aan de voorzitter van het Paritair Comité voor het hotelbedrijf en aan de daarin vertegenwoordigde organisaties.

REGISTR.-DEPOT | REGISTR.-ENREGISTR.

17 -12- 2001

28 -02- 2001

NR.
N°

61320/61302

DESCRIPTION DE FONCTION USB

Département : Salle / service - Chemins de fer

Code : HRC.REF 243

Fonction : Steward(esse)
"Train attendant"

ORGANISATION :

se trouve dans l'entreprise sous l'autorité d'un (Duty) On Board Service Manager (chef de service à bord) et rapporte à bord du train au responsable des stewards, s'il existe.

OBJECTIF :

accueillir et accompagner les voyageurs - être à leur service - vendre des snacks et des boissons.

TACHES PRINCIPALES :

- Contrôle les dispositifs de bord, le chargement et les provisions.
- Accueille les voyageurs, les accompagne à leur place prévue (1^{ère} classe), leur offre divers services, fait preuve d'une attention particulière pour les personnes âgées, les handicapés, les enfants et les autres passagers qui ont besoin de plus d'aide.
- Fait la mise en place du trolley.
- Prépare la nourriture et les boissons et sert les repas et les boissons désirés au siège du passager (1^{ère} classe).
- Débarrasse les tables.
- Effectue la mise en place du bar.
- Vend des snacks et des boissons (2^e classe) dans la voiture-bar. Tient la caisse, fait le décompte et le rapport de vente.
- Veille à la propreté et l'hygiène des espaces décrits pendant tout le trajet.
- Veille au service général en parcourant régulièrement la voiture.
- Annonce le service bar en au moins trois langues.
- Sur les trains Trans-Manche maintient l'ordre en cas d'urgence et veille à ce que les passagers restent calmes; aide à l'évacuation si l'instruction d'évacuer est donnée.

FUNCTIEOMSCHRIJVING USB

Afdeling : Zaal / bediening - Spoorwegen

Code : HRC.REF. 243

Functie : Steward(ess)
"Train attendant"

ORGANISATIE :

staat in de onderneming onder het gezag van een (Duty) On Board Services Manager en rapporteert aan boord van de trein aan de verantwoordelijke steward indien hij aanwezig is.

DOEL:

onthaal, begeleiden van reizigers - ten dienste staan van de reizigers - verkopen van snacks en dranken.

HOOFDTAKEN :

- Controleert boordvoorzieningen, lading en voorraad.
- Onthaalt de reizigers, begeleidt de reizigers naar de juiste zitplaats (1^{ste} klasse); biedt hen verschillende diensten aan; vertoont bijzondere aandacht voor oudere mensen, gehandicapten, kinderen en andere passagiers die meer hulpbehoevend zijn.
- Verricht de mise-en-place van de rolwagen.
- Maakt het eten en de drankjes klaar en bedient de maaltijden en gewenste dranken aan de zitplaats van de passagiers (1^{ste} klasse).
- Ruimt de tafels af.
- Verricht de mise-en-place van de bar.
- Verkoopt snacks en dranken (2^{de} klasse) in het barriertuig. Houdt de kassa bij, rekent af en rapporteert de verkoop.
- Zorgt ervoor dat de omschreven ruimten gedurende de hele rit proper en hygiënisch gehouden worden.
- Zorgt voor de algemene dienstverlening door regelmatig door het rijtuig te lopen.
- Kondigt de barservice aan in tenminste 3 talen.
- Op de Kanaaltreinen handhaaft in noodgevallen de orde en ziet er op toe dat de passagiers kalm blijven; helpt bij de evacuatie indien daartoe de instructie wordt gegeven.

CRITERES1. RESPONSABILITE

Est responsable:

- du contrôle des dispositifs de bord, de l'approvisionnement et du chargement;
- de l'accueil et de l'accompagnement des voyageurs;
- en général du service au client;
- du service des repas et des boissons;
- de la vente des snacks et des boissons;
- de la gestion correcte de la caisse conformément aux procédures;
- d'un service rapide, correct, dévoué et convivial;
- de la propreté et de l'hygiène des espaces;
- sur les trains Trans- Manche, de la sécurité des passagers.

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- formation interne;
- connaissance des instructions et des normes d'hygiène;
- connaissance des différents produits et prix;
- connaissance de la conversion des différentes devises;
- manipulation du terminal portable;
- sur les trains Trans-Manche, connaissance des consignes de sécurité et des instructions en cas d'urgence;
- doit pouvoir établir un rapport de voyage.

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- solutionne lui-même les problèmes;
- doit pouvoir répondre à toutes sortes de questions et demandes des passagers;
- erreurs de caisse.

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

- correct et accueillant; serviable;
- contact avec les clients, les collaborateurs à l'approvisionnement, les chefs de train;
- connaissance des langues: orale: communication d'informations.

5. APTITUDES

- sens de l'équilibre

6. INCONVENIENTS

- 6.1. Poids: soulever des conteneurs de boissons, pousser et soulever le trolley.
- 6.2. Position: se pencher, marcher, rester debout
- 6.3. Conditions: - instabilité d'une voiture en mouvement
- foule au bar
- 6.4. Risques: faible risque de contusions, brûlures

CRITERIA1. VERANTWOORDELIJKHEID

Is verantwoordelijk:

- voor de controle van de boordvoorzieningen, voorraad en lading;
- voor het onthaal en het begeleiden van reizigers;
- in het algemeen voor de dienst aan de klant;
- voor het bedienen van maaltijden en dranken;
- voor de verkoop van snacks en dranken;
- voor het correcte kassabeheer conform de procedures;
- voor een vlotte, correcte, toegewijde en klantvriendelijke dienstverlening;
- voor de netheid en de hygiëne van de ruimtes;
- op de Kanaaltreinen voor de veiligheid van de reizigers.

2. KENNIS EN KUNDE

- interne opleiding;
- kennis van de richtlijnen en hygiënenormen;
- kennis van verschillende producten en prijzen;
- berekenen van verschillende valuta's;
- bedienen van handterminal;
- op de Kanaaltreinen kennis van veiligheidsregels en richtlijnen bij nood;
- moet een reisverslag kunnen opmaken.

3. PROBLEEMOPLOSSING

- lost problemen zelf op;
- moet allerlei soorten vragen en verzoeken van passagiers kunnen beantwoorden;
- vergissing kassa.

4. COMMUNICATIE EN OVERLEG

- correct en gastvrij; dienstverlenend;
- contacten met klanten, bevoorradingsmedewerkers, de train managers;
- talenkennis: mondeling: doorgeven van informatie.

5. VAARDIGHEDEN

- bewegingsvaardigheid

6. INCONVENIENTEN

- 6.1. zwaarte: heffen van drankcontainers, duwen en tillen van rolwagen
- 6.2. houding: bukken, lopend, staand
- 6.3. werksfeer: - instabiliteit van rijdend voertuig
- drukte aan de bar
- 6.4. persoonlijk risico: geringe kans op kneuzingen, brandwonden