

***EL MOUSTAOUI OMAR***

**Adresse : Apt ; 17 Nessrine ; 23 Al majd Aouama Tanger**

**Date et lieu de naissance : 15/10/1969 Séfrou**

**Etat civile : Marié- 03 Enfants**

**Tél 06.65.07.29.63 /06.18.63.32.84**

**E-mail  : elmoustaoui.omar@gmail.com**

**: Permis de conduire B et D**

***FORMATIONS ET DIPLOMES :***

**➢ 1997 : Licence en Sociologie à Université Sidi Mohamed ben Abdallah à Fès**

**➢ 1995 : Diplôme de Technicien en Electromécanique à L’institut Supérieur de Technologie Appliquée Rte Immouzzar Fès;**

**➢ 1993 : D.E.U.G en Physique-Chimie à Université Sidi Mohamed ben Abdallah Fès**

**➢ 1991 : Baccalauréat en Science Expérimentale à Séfrou**

***EXPERIENCES PROFESSIONNELLE***

* **Juillet 2017 –Aujourd’hui : Chef steward à hôtel 5\*- Royal Tulip city center Tanger- Mon job description est :**
* **Gestion de matériel, personnel et produit d’entretien**
* **Planning de nettoyage pour 30 personnes**
* **Coordination entre tous les départements de l’hôtel**
* **Suivi de matériel en stock et en circulant**
* **Appliquer le système de ha ccp**
* **Bon de prélèvement de matériel et de produit**
* **Suivi de consommation des produits d’entretien**
* **Rapport de casse journalier et mensuel**
* **Arrangement de tous les magasins de stock**
* **Inventaire de matériel**
* **Suivi des opérations en mettant en disposition tout le matériel nécessaire**

**➢ Janvier 2017 à juillet 2017: Chef Steward à Hôtel 5\*Grand Mogador -Tanger mon travail est:**

* **Gérer et l’entretenir de l’ensemble du matériel d’exploitation utilisé en restaurant.**
* **Etablir les commandes de matériel et des produits d’entretien nécessaire et les faire valider par le supérieur hiérarchie.**
* **Contrôler qualitatif et quantitatif à la réception des marchandises.**
* **Stockage du matériel dans des locaux appropries.**
* **Enregistrer les entrées et les sorties de matériels sur la fiche de stock.**
* **Vérifier l’état de matériel et s assuré de sa séparation suivant le type.**
* **Assurer un suivi de l’équipement du service.**
* **Garantit l’application des règles hygiène en vigueur**
* **Appliquer le système HACCP « système qui identifie, évalue et maitrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments »**
* **Organiser des plans d’action .**

**➢2014– 2016: Assistant Gérant/Chef steward -Mediterranea Maroc Services-Tanger en faisant les opérations suivantes:**

* + - **Gestion les entrées et les sorties de cantine.**
    - **Contrôler la livraison de chaque fournisseur.**
    - **Traitement les horaires de livraison de chaque fournisseurs.**
    - **Garder chaque produit dans les bonnes conditions de consommation.**
    - **Gestion de 65 personnes**
    - **Contrôler les dates de validité de chaque produit.**
    - **Contrôler l’hygiène générale.**
    - **Mettre des menus en coordination avec le chef de cuisine et les transmettre au client.**
    - **Gestion des problèmes en collaboration avec le client.**
    - **Traitement des demandes du client (pause café, déjeuné des visiteurs.**
    - **Traitement de Food Coste avec mes supérieurs.**
    - **Versement des encaissements des snacks.**
    - **Clôturé des journées.**
    - **Vérification avec le client le nombre des convives de chaque snack.**
    - **Envoyer des rapports à l’administration.**

**➢2012- 2014: Responsable Hébergement-Hôtel Palais du Calife- Tanger mon travail est:**

* **Assurer la production d’un service hébergement d’excellente qualité et veiller au développement**
* **d’une bonne image de l’hôtel.**
* **Participer au développement du chiffre d’affaires et du taux d’occupation.**
* **Assurer un meilleur accueil aux clients, et une bonne qualité ; des services et prestations offertes aux clients au sein de mon département.**
* **Fidéliser les clients.**
* **Etablir d’excellentes relations avec le client.**
* **Veiller au respect de la charte de l’hôtel.**
* **Contrôler l’affectation des chambres.**
* **Enquêter sur toutes réclamations, commentaires et remarques émises par les clients. décider et entreprendre les actions qui s’imposent.**
* **Organiser des réunions quotidiennes de travail et de communication, avec l'équipe.**
* **Cordonner entre les différents services : réception, étages, conciergeries et lingerie.**
* **Contrôler la gestion du planning d’occupation des chambres.**
* **Participer à la politique commerciale en menant des opérations de promotion**

**➢ 2004- 2012: Réceptionniste de Nuit/Night Manager à- Hôtel Movenpick 5\*- Tanger Mon job description e:**

* **Vérification les réservations et les départ tardifs et la disponibilité des chambres après avoir faire des Passations (Caisse ;**
* **Tous les anomalies ; réveille ; les chambre réservées ou messages ; transferts, les prises en charge, les gratuités…etc.)**
* **A accueillir les clients d’une manière professionnelle (Bon check-in.**
* **Accompagner les clients VIP et aviser tout les départements.**
* **Prendre tout les informations du client (passeport ; carte d’identité ; son email, téléphone .mode de paiement …etc.)**
* **Donner tout l’attention au client (orienter le ; donner la clef et des renseignements sur l’hôtel et ses points de vente, chambre non fumeur, Mini bar ; les horaires et accompagner le client ; envoyer son bagage ; faciliter tout le séjour du client…etc.)**
* **Traitement des demandes et des réclamations des clients.**
* **Hospitality guaranties**
* **Résoudre tous les problèmes des clients en collaborations avec les autres services de l’hôtel.**

**➢2001-2004 Technicien des chambre à l’hôtel Movenpick 5\* Tanger Mon job description:**

* **Réparation toutes les anomalies technique (électricité, plomberie, menuiserie, climatisation…)**
* **Vérification et contrôle des chambres des Arrivées.**
* **Exécution des travaux dans les chambres suivant des bons de réparation.**
* **Coordination avec tous les points de vente de l’hôtel.**
* **Entré dans le système des réparations effectuées par des techniciens.**
* **Remplir des check List.**
* **Traitement des demandes et des réclamations des clients.**
* **Gestion de stock par point de vente.**

**LANGUES**

**Arabe : Langue maternelle**

**Tamazight: Langue maternelle**

**Français : Lire, écrire, parler**

**Anglais : Lire, écrire, parler**

**Espagnole : Lire, écrire, parler**

**CONNAISSANCES**

**Logiciel Hôtelier « FIDELIO » et « OPERA » «PLURIEL».**