

REFERENTIEL D'ACTIVITES DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 1 Assurer le service du petit déjeuner en salle ou dans la chambre			
A1. Préparation et service du petit déjeuner dans les espaces dédiés et dans les chambres	C.1 Préparer les différents espaces du petit déjeuner (y compris salle de séminaire) dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et afin de respecter les standards de qualité de l'établissement	Etude de situation numérisée (maximum 1 heure) et questionnaire à choix unique Entretien complémentaire avec le jury (maximum 10 mn)	La propreté des espaces est vérifiée avant la mise en place Les tables sont dressées conformément au plan de salle établi Le fonctionnement des éléments et matériels (présentoirs réfrigérés, fours micro-ondes) composant le buffet sont vérifiés La mise en place et l'approvisionnement du buffet est réalisé en conformité des règles d'hygiène, de sécurité et des standards de qualité de l'établissement
	C.2 Accueillir le client en salle, en respectant la procédure d'accueil de l'établissement, pour optimiser l'expérience client		La tenue et l'apparence sont en adéquation avec les standards attendus Le client est accueilli à son arrivée avec bienveillance et enregistré dans l'outil dédié Les différents postes du buffet et les équipements (distributeurs, machines à café, etc.) sont présentés au client Les clients sont invités à s'installer en fonction de leur nombre et des disponibilités Les demandes particulières du client sont traitées ou transmises à la hiérarchie pour décision. En cas de prestation à table, la commande est assurée, réalisée et servie selon la disponibilité des produits
	C.3 Servir le petit déjeuner en chambre, en respectant les choix du client, afin de le satisfaire		Le plateau ou la table du petit déjeuner sont dressés conformément à la commande du client et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité La procédure du service du petit déjeuner en chambre est respectée Le plateau ou la table du petit déjeuner sont débarrassés à la fin du service ou à la demande
A2. Entretien en continu des espaces dédiés au petit déjeuner tout au long du service	C.4 Ranger les espaces dédiés au petit déjeuner à la fin du service, en débarrassant le buffet, la vaisselle, les matériels utilisés, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, en		Les produits alimentaires sont débarrassés et stockés en respectant les règles d'hygiène et de sécurité Les déchets sont triés selon leur nature dans les bacs prévus à cet effet La vaisselle non utilisée est débarrassée et stockée dans les locaux dédiés Les espaces (salle et office) et la vaisselle sont lavés, nettoyés avec les produits et les matériels adéquats

- Les modalités d'évaluation pourront faire l'objet d'adaptations selon la situation de handicap propre à chaque candidat à la certification professionnelle conformément au règlement de certification/de validation/de délivrance.

REFERENTIEL D'ACTIVITES DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

	vue de leur réutilisation pour d'autres activités		La salle du petit déjeuner est remise en état
	C.5 Entretien des espaces dédiés au petit déjeuner en les nettoyant tout au long du service, et en réapprovisionnant le buffet afin de maintenir la propreté et l'attractivité du lieu		<p>Les tables sont débarrassées, nettoyées, désinfectées et redressées en conformité avec les règles d'hygiène et de sécurité</p> <p>La présentation des produits est régulièrement contrôlée et le buffet réapprovisionné en tant que de besoins</p> <p>La propreté du buffet est maintenue en permanence.</p>

- Les modalités d'évaluation pourront faire l'objet d'adaptations selon la situation de handicap propre à chaque candidat à la certification professionnelle conformément au règlement de certification/de validation/de délivrance.

REFERENTIEL D'ACTIVITES DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 2 Réaliser l'entretien des chambres et des locaux de l'établissement			
A3. Entretien des chambres et des espaces publics	C.6. Entretien des chambres en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de confort pour garantir la qualité du séjour du client	Mise en situation reconstituée : préparation des éléments du chariot, entretien d'une chambre à blanc et traitement d'une demande de la part d'un client (1h maximum) et entretien avec le jury (10 min)	Le protocole pour intervenir dans la chambre est appliqué La procédure de nettoyage de la chambre respecte les consignes d'optimisation de ressources (fluides, énergie), matériels et produits Les tâches sont réalisées en appliquant les gestes et postures Le lit (remise à blanc ou recouche) est remis en état selon les standards de l'établissement Les produits et le matériel de nettoyage sont utilisés à bon escient Le nettoyage des chambres des salles de bain et des toilettes est réalisé dans le temps imparti Les produits d'accueil et les consommables sont réapprovisionnés Le contrôle et la traçabilité des opérations sont réalisés En cas de dysfonctionnements constatés, (eau, électricité, matériels) la hiérarchie est informée.
	C.7. Entretien des espaces publics (couloirs, escalier, toilettes en accès libre) de l'établissement en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de confort, afin d'assurer la propreté et l'attractivité de l'établissement		Les procédures de nettoyage respectent les standards de qualité de l'établissement Le nettoyage des espaces est réalisé dans le temps imparti Les produits et le matériel de nettoyage sont utilisés à bon escient Le contrôle et la traçabilité des opérations sont réalisés Les consignes de la hiérarchie sont respectées En cas de dysfonctionnement constaté, la hiérarchie ou le service technique concerné sont informés
	C.8. Assurer le suivi des prestations d'entretien, en respectant le confort du client, en prenant en compte ses souhaits et demandes, afin de promouvoir l'image de l'établissement		Le confort du client est respecté pendant la prestation La prestation est adaptée aux particularités des clients (interculturalité, handicap, nature du séjour) Les souhaits et demandes du client sont pris en compte Les demandes spécifiques du client sont remontées à la hiérarchie La satisfaction du client est vérifiée

- Les modalités d'évaluation pourront faire l'objet d'adaptations selon la situation de handicap propre à chaque candidat à la certification professionnelle conformément au règlement de certification/de validation/de délivrance.

REFERENTIEL D'ACTIVITES DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

A 4 : Entretien de l'office et traitement du linge	C.9. Entretien l'office de stockage, en rangeant le linge, les différents produits, le matériel de ménage et de nettoyage selon l'organisation définie, et préparer le chariot d'étage afin de faciliter les opérations d'entretien de l'établissement	L'office de stockage est rangé conformément aux règles définies par l'établissement Le chariot d'étage est approvisionné selon les consignes et standards de l'établissement La composition et l'organisation du chariot est pertinente et adaptée Les besoins en approvisionnement sont transmis au responsable
	C.10. Traiter le linge sale et les déchets suite à l'entretien, dans une démarche éco-responsable, afin de contribuer à la politique de développement durable de l'établissement	Le linge est trié selon les consignes et les souhaits du client (politique éco-responsable de l'établissement) Le linge est conditionné pour la blanchisserie en respectant les règles d'hygiène et de sécurité Les déchets sont triés selon leur nature dans les bacs prévus à cet effet

- Les modalités d'évaluation pourront faire l'objet d'adaptations selon la situation de handicap propre à chaque candidat à la certification professionnelle conformément au règlement de certification/de validation/de délivrance.