

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

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'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>BLOC 1 : REALISER ET CONTROLER L'ENTRETIEN D'UNE SUITE</p> <p>A1 Entretien d'une suite (chambre et salle de bain)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles d'hygiène, du protocole sanitaire, des standards de l'établissement ; • Maîtrise des techniques de nettoyage ; • Utilisation des produits d'entretien écologiques ; • Techniques de réfection des lits ; • Réassortiment (linge, produits d'accueil, papeterie, set de bureau, questionnaire de satisfaction) ; 	<p>C1 : Nettoyer une suite à l'aide des techniques de nettoyage en usage dans le secteur de l'hôtellerie et en utilisant des produits d'entretien sélectionnés pour leur faible impact environnemental selon les règles d'hygiène en vigueur afin de respecter les exigences de la charte de l'établissement.</p>	<p>E1 (C1) - Epreuve orale : Le candidat donne la définition des règles d'hygiène et du protocole sanitaire dans un établissement hôtelier.</p> <p>E2 (C1, C3) - Mise en situation professionnelle : Le candidat nettoie une suite (chambre et salle de bain) en respectant les normes d'hygiène, de sécurité ainsi que les standards de l'établissement.</p> <p>E3 (C2) – Cas pratique : Le candidat effectue toutes les étapes de la réalisation d'un lit à la française en sept minutes, en décrivant les différentes étapes à mesure qu'il les réalise.</p>	<p>E1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bonne restitution de la définition des règles d'hygiène et du protocole sanitaire ; - Les procédures de nettoyage des chambres, des sanitaires et des kitchenettes sont maîtrisées : respect des standards, description précise de l'ordre des gestes à effectuer. <p>E2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le choix des produits d'entretien est justifié par le candidat en fonction de la surface à nettoyer ; - Le candidat est capable de proposer l'utilisation de produits écologiques (utilisation du vinaigre blanc, bicarbonate, savon noir) ou écoresponsables afin de favoriser le développement durable ; - L'ordre de nettoyage est respecté ; - L'aération de la suite a bien été effectuée. - Une vérification finale de la pièce est effectuée avant le départ, dans le sens des aiguilles d'une montre.
	<p>C2 : Faire un lit d'hôtel en agençant les éléments de literie selon les techniques de réfection en usage dans le secteur de l'hôtellerie afin d'assurer la qualité du couchage.</p>		<p>E3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temps de réfection respecté (7 minutes) - Le drap 1 est au carré, à l'endroit, tendu et son aspect général est net - Le drap 2 et la couverture sont correctement positionnés et à l'endroit - Le drap 2 et la couverture sont rabattus, au carré et leur aspect général est net - Les oreillers possèdent une sous-taie, une taie et sont mis dans le sens correct (opposé porte) - Le dessus de lit propose un visuel propre et net.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>C3 : Organiser le réassort des éléments non permanents de la suite en jetant les articles usagés dans le respect du tri sélectif et en les remplaçant pas des articles neufs afin de préparer la suite pour le ou les prochains occupant(s).</p>		<p>E2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le tri sélectif est respecté ; - Tous les éléments sales sont débarrassés et remplacés par des éléments propres ; 	
<p>A2 Contrôle de la qualité du travail du personnel des étages et des sous-traitants</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrôle de l'état des décorations et du respect des standards (remise en place des oreillers, réarrangement des fleurs dans les vases, ajustement des plis des rideaux, la tension des draps, vaporisation d'un parfum d'ambiance). • Vérification de l'équipement et du matériel ; • Repérage des anomalies (pannes, objets détériorés) et communication au service technique. • Communication au personnel des étages de toutes les informations nécessaires à un travail de qualité ; • Contrôle du travail du personnel des étages et suivi. • Contrôle du respect du cahier des charges des sous-traitants et des travaux de rénovation. 	<p>C4 : Contrôler le respect des standards et l'entretien des équipements et des installations dans la suite en vérifiant le bon fonctionnement de ces derniers afin de détecter en amont les anomalies.</p>	<p>E4 (C4-C6) – Mise en situation professionnelle : Le candidat, lors du contrôle d'une suite, est capable de restituer l'intégralité des anomalies détectées et de les communiquer au service technique et au personnel des étages.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les équipements et les installations sont intégralement vérifiés ; - Les gestes professionnels à adopter sont démontrés. - Les anomalies techniques sont répertoriées dans un bon de travail et communiquées au service technique ; - Une copie des bons de travaux est conservée par le candidat. 	
	<p>C5 : Communiquer les anomalies repérées au service concerné, pour donner suite au contrôle des équipements et du matériel, à l'aide de bons de travaux, afin de faire rectifier toute anomalie détectée dans la suite et d'en assurer le suivi.</p>			<ul style="list-style-type: none"> - La communication avec le personnel des étages s'effectue de manière professionnelle et l'ensemble des anomalies repérées est bien communiqué. - Le suivi de l'intervention du service technique est assuré à l'aide de la copie des bons de travaux. - Le cahier des charges est respecté.
	<p>C6 : Contrôler la qualité du travail du personnel des étages et des sous-traitants au regard de la charte de l'établissement en communiquant au personnel des étages toutes les informations nécessaires ainsi que le cahier des charges aux sous-traitants afin de remettre en vente la suite.</p>			
<p>BLOC 2 : GERER UN SERVICE DES ETAGES</p> <p>A3 Animation de l'équipe d'étage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluation de la charge de travail en fonction des états prévisionnels pour 	<p>C7 : Evaluer la charge de travail du personnel des étages en analysant les rapports journaliers d'occupation transmis par la réception de l'établissement et en prenant en compte les contraintes horaires de chacun afin d'organiser le planning du service.</p>	<p>E5 (C7-C9) - Cas pratique : A partir des rapports journaliers d'occupation de l'établissement, le candidat devra répartir le travail de la journée, de manière équitable, pour l'ensemble du personnel des</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La mise à jour des rapports journaliers d'occupation est fiable et exploitable : informations exhaustives et cohérentes avec la réalité de l'occupation de l'établissement. - La détermination des besoins en effectif correspond aux besoins de l'activité. 	

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>optimiser les plannings (absences, congés) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répartition du matériel en fonction de l'activité pour éviter les pertes de temps ; • Rédaction du planning • Communication de la planification au service des étages : femmes de chambres, valets, lingers, équipiers... • Communication avec les autres services de l'établissement : room service, réception, restaurant, conciergerie... • Animation de réunions • Détection et gestion des situations de conflit, de démotivation 	<p>C8 : Organiser le travail du personnel des étages à partir de l'évaluation de la charge de travail et en répartissant le matériel en fonction de l'activité afin d'assurer une gestion efficace du service des étages.</p>	<p>étages. Il devra communiquer cette planification à son équipe, adapter les rapports journaliers en fonction des changements au niveau des réservations (annulation client, etc.) le service des étages, sous la forme d'un brief.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La répartition du travail est rationnelle : pas de charge sur les congés, équilibre de charge entre les membres de l'équipe. - La répartition du matériel est réalisée en fonction de l'activité de sorte à ne pas perdre de temps dans sa réattribution en cas de non-utilisation.
	<p>C9 : Communiquer les informations nécessaires à la bonne tenue du service des étages en employant le vocabulaire professionnel et les méthodes de communication écrites ou orales adéquates à la situation afin d'assurer une transmission efficace des besoins.</p>	<p>E6 (C9) Mise en situation professionnelle :</p> <p>Au cours d'une journée type impliquant la préparation d'un accueil VIP à l'hôtel, le candidat doit procéder au briefing matinal de son équipe en lui apportant toutes les recommandations d'une journée type et en vérifiant la compréhension des consignes.</p>	<p>E4 : communication écrite</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le brief est structuré de façon à être intelligible et compris par l'équipe des étages. - La structure des phrases est grammaticalement correcte. <p>E5 : communication orale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les recommandations apportées au cours du briefing correspondent à celles d'une journée type - La particularité de l'accueil VIP est abordée au cours du briefing - L'expression du candidat permet la transmission des informations nécessaires par le choix des termes employés et le ton donné au discours. - Des questions sont posées à l'équipe pour s'assurer que le brief a été compris.
<p>A4 Organisation de la montée en compétences de l'équipe d'étage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueil des nouveaux arrivants (visite des locaux, règles de sécurité, charte de l'établissement, port de l'uniforme) ; • Détection des besoins en compétences pour maintenir au 	<p>C10 : Intégrer les nouveaux collaborateurs en organisant la visite des locaux et en présentant les règles de sécurité et la charte de l'établissement afin d'assurer le bon fonctionnement des services.</p>	<p>E7 (C10-C11) - Mise en situation professionnelle :</p> <p>Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le candidat démontre sa capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intégrer un nouveau collaborateur en présentant les locaux, les règles de sécurité et 	<ul style="list-style-type: none"> - L'intégration du nouveau collaborateur est assurée : les locaux, les règles de sécurité et incendie ainsi que la charte de l'établissement lui sont présentées. - Les situations de handicap sont prises en compte à la fois dans l'accueil et dans la formation. - Les règles de sécurité de l'établissement sont correctement restituées et sont exhaustives.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>quotidien un niveau d'exigence maximum à chaque poste ;</p>	<p>C11 : Identifier les besoins en compétences de son équipe en contrôlant le travail réalisé et en le mettant en perspective avec le niveau d'exigence de l'établissement ainsi qu'avec les réglementations d'hygiène et de sécurité afin de maintenir un niveau de compétences maximal à chaque poste.</p>	<p>incendie et la charte de l'établissement ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les besoins en compétences à partir des observations réalisées sur le terrain lors de la tournée quotidienne auprès de son service ; 	<ul style="list-style-type: none"> - L'identification des besoins en compétences supplémentaires du personnel pour exécuter les techniques et procédures de travail est démontrée : lien avec l'activité du service, apport au regard des compétences existantes. - L'écoute est active : le candidat reformule les questions qu'on lui pose et rebondit de manière pertinente face aux objections éventuelles en justifiant son argumentation
<p>A5 Suivi du budget du service des étages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition des besoins en matériel et fournitures nécessaires à l'activité pour assurer la fluidité des stocks ; • Établissement des comparatifs prévisions-consommations pour affiner la gestion ; • Réalisation et enregistrement des bons de sortie d'économat ; • Vérification des bons de commande et des livraisons ; • Distribution du linge et du matériel en fonction des besoins identifiés ; • Maîtrise de la procédure à mettre en place lorsque les stocks minimums sont atteints ; • Saisie dans les outils et documents mis à disposition par l'établissement • Gestion des approvisionnements de linge, de produits, de matériels et de consommables ; 	<p>C12 : Définir les besoins en matériel et fournitures en fonction du budget défini par la Direction de l'hôtel, des stocks restants et des prévisions de consommation afin d'optimiser la rentabilité de l'établissement.</p>	<p>E8 (C12-C13) – Cas pratique</p> <p>Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le candidat démontre sa capacité à gérer les stocks et les approvisionnements de son service en produisant à l'écrit les documents de gestion (recensement du stock, bons de sortie d'économat, bons de commande et bons de livraison).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les besoins en matériel et fournitures nécessaires à l'activité sont définis ; - Les comparatifs prévisions-consommations sont présentés ; - Les bons de sorties d'économat sont réalisés puis enregistrés ; - l'état des commandes et livraison est vérifié ; - le linge et le matériel sont distribués en fonction des besoins identifiés ; - Les livraisons sont vérifiées. - Les besoins en linge, matériels, produits et consommables sont déterminés.
	<p>C13 : Saisir l'état des stocks de linge et des produits, des matériels et des consommables avec les outils de gestion utilisés par l'établissement pour la gestion prévisionnelle des approvisionnements afin d'optimiser les commandes.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - la procédure à mettre en place lorsque les stocks minimums sont atteints est appliquée correctement en permettant le réapprovisionnement. - les approvisionnements de linge, de produits, de matériels et de consommables sont correctement gérés et reportés ; - Les outils et documents mis à disposition par l'établissement sont correctement renseignés et tenus à jour.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>BLOC 3 : ASSURER L'INTERFACE AVEC LA CLIENTELE</p> <p>A6 – Analyse du besoin de la clientèle pendant son séjour (exemple : pressing, lits d'appoint, linge supplémentaire) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte/en charge des besoins du client ; • Respect des souhaits du client en matière de changement du linge ; • Priorisation des demandes ; • Récupération des questionnaires de satisfaction client ; • Analyse des commentaires sur les réseaux sociaux (ex : Tripadvisor, ...) • Reporting à la Direction ; • Communication aux services concernés ; 	<p>C14 : Analyser le besoin du client pour donner suite à une demande spécifique ou en fin de séjour, en définissant son degré de priorité et en y répondant soi-même ou par délégation afin d'optimiser la qualité de la relation-client.</p>	<p>E9 (C14 à C16) – Cas pratique</p> <p>Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Répondre, par téléphone et en anglais, à une sollicitation spécifique d'un client (ex : faire nettoyer un vêtement) ; - Transmettre le retour client à la direction ; - Apporter une réponse appropriée à la demande formulée par le client. 	<ul style="list-style-type: none"> - L'écoute est active et prend en compte la demande du client. - Les souhaits du client concernant la prise en charge de linge client sont respectés. - La réponse apportée est personnalisée (utilisation du nom du client). - La demande du client est priorisée. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Les retours clients sont transmis à la Direction. - La liaison entre le client, le supérieur hiérarchique et les autres services est assurée. - Les réponses apportées à la demande du client sont adaptées.
<p>A7 - Gestion des demandes client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communication en français et en anglais avec la clientèle française ou internationale ; • Gestion des situations difficiles en préservant la qualité de la relation-client ; • Gestion de l'accueil et de l'accessibilité de clients en situation de handicap ; • Communication des informations au(x) service(s) concerné(s) ; • Suivi de la réclamation. 	<p>C16 : Répondre de façon appropriée et dans la langue adéquate à la demande de la clientèle, française et internationale, afin de préserver la qualité de la relation-client en adaptant sa communication avec la clientèle à la suite d'une sollicitation.</p>	<p>E10 (C17) - Mise en situation professionnelle :</p> <p>A l'oral, une situation est présentée au candidat dans laquelle il doit accueillir un client en situation de handicap. Il répond à une série de questions permettant de vérifier sa capacité à accueillir le client. Il doit ainsi expliciter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'attitude à adopter face aux principales situations de handicap - Le protocole à mettre en place sur ce type de handicap - La transmission de l'information pour assurer la continuité du service 	<ul style="list-style-type: none"> - Le comportement adopté face au client est adapté à la situation professionnelle et au caractère de la sollicitation (demande, réclamation...) <p>La langue anglaise est maîtrisée lors de la conversation téléphonique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Echange Communication = Acquis-Non Acquis - Vocabulaire adapté = Oui – Non - Grammaire = acquise – non acquise – en cours d'acquisition - Prononciation = acquise – non acquise – en cours d'acquisition <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Les principales situations de handicap sont évoquées (déficience auditive, mentale, motrice, visuelle) - Le protocole d'accueil relatif à la situation de handicap retenue dans la mise en situation est respecté
	<p>C17 : Répondre de manière adéquate à une situation de handicap présentée par un client en recourant aux solutions appropriées dans le respect de sa personne afin de lui garantir un séjour adapté à sa situation.</p>		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		- Le ou les équipement(s) adapté(s) à la situation	- Des solutions adaptées à la situation de handicap retenue dans la situation sont proposées
--	--	--	--