



## Référentiel de Certification



DSP	REAC	<b>RC</b>	RF	CDC
-----	------	-----------	----	-----

### Agent(e) d'hôtellerie

Libellé réduit: AH
Code titre: TP-00259
Type de document: Guide RC
Version: 2.3
Date de validation: 07/04/2009
Date de mise à jour: 26/10/2009

# Agent(e) d'hôtellerie

## *Référentiel de Certification*

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	2/25

**Ce document a été réalisé avec la collaboration de:****Chef de projet**

GENIEUX Richard

**Participants pour les centres**

MANZANO Jean José BRETAGNE Quimper

**Participants pour la Direction de l'Ingénierie****Responsable d'unité sectorielle**

GARCERA Laurence

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	3/25

# CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE

## Agent(e) d'hôtellerie

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	4/25

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE**  
**DU TITRE PROFESSIONNEL**  
**DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI**  
**"Agent(e) d'hôtellerie"**

**RCT01 REFERENCE DE LA SPECIALITE:**

Agent(e) d'hôtellerie

**Arrêté de création, date de parution au J.O.:** 29/05/2004

**Arrêté de modification, date de parution au J.O.:**

**Arrêté de réexamen, date de parution au J.O.:** 23/05/2009

**Niveau:** V

**Code de la nomenclature NSF:** 334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme

**Code du titre:** TP-00259

**RCT02 LISTE DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES:**

- Effectuer les opérations d'entretien au service des étages et les locaux communs d'un établissement hôtelier et para hôtelier
- Effectuer le service des petits déjeuners d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier.

**RCT03 LISTE DES CERTIFICATS COMPLEMENTAIRES DE SPECIALISATION:**

Sans objet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	5/25

## RCT04 CARACTERISTIQUES DE LA SPECIALITE:

### Définition et description de l'emploi-type visé:

L'agent d'hôtellerie travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou un établissement d'hébergement para hôtelier.

- Il entretient les chambres des clients, les parties communes
- Il prend en charge l'entretien du linge de l'hôtel.
- Il prépare et sert les des petits déjeuners en salle et à l'étage.

Le coeur de métier de l'agent d'hôtellerie est le travail aux étages, généralement dans de petites unités.

Celui-ci doit être capable d'assurer :

- La remise en état des chambres et salles de bain en " recouche " ou " à blanc ".
- L'entretien des parties communes.
- La manipulation, le comptage et le tri du linge propre et sale
- La préparation et le service des petits déjeuners en salle, au buffet et aux étages.

Il exerce son activité au contact avec la clientèle d'où l'importance de la présentation, du sens relationnel et du sens du service.

### Contexte de réalisation de l'emploi - environnement technologique:

L'agent(e) d'hôtellerie est plus communément appelé(e) valet, femme de chambre, lingère, ou équipier(e).

L'emploi s'exerce principalement en hôtellerie traditionnelle (les plus nombreux étant de catégorie économique 0/2 étoiles à 3 étoiles) voire dans des établissements de toutes catégories (4 et 5 étoiles), dans des résidences de tourisme (villages de vacances, résidences hôtelières, ...). Il peut également s'exercer dans des établissements para-hôteliers (maisons de retraite, maisons de repos, ....).

## RCT05 LISTE DES COMPETENCES PAR ACTIVITE-TYPE:

### Effectuer les opérations d'entretien au service des étages et les locaux communs d'un établissement hôtelier et para hôtelier

- Entretenir quotidiennement les chambres, les sanitaires et annexes en milieu hôtelier ou para hôtelier
- Prendre en charge l'entretien courant du linge à l'hôtel
- Entretenir quotidiennement les locaux communs en milieu hôtelier et para hôtelier

### Effectuer le service des petits déjeuners d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier.

- Entretenir les locaux, mobiliers et matériels mis à disposition pour le service des petits déjeuners
- Mettre en place la salle, le buffet et les petits déjeuners à l'étage
- Prendre la commande en prenant compte des spécificités de la clientèle et servir le petit déjeuner en chambre et en salle.
- Vérifier, présenter et encaisser la note des petits déjeuners des clients

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	6/25

## COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:

Néant

### RCT06 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'EMPLOI:

L'application des règles d'hygiène et de sécurité, en intégrant les principes de base de la démarche HACCP et le respect des consignes (dont les consignes de sécurité) sont des contraintes spécifiques intégrées dans le contexte professionnel.

De même savoir travailler au sein d'une équipe est un élément absolument incontournable du métier visé.

Ces contraintes sont observées et évaluées tout au long de la prestation.

**ACTIVITE 1 :** Effectuer les opérations d'entretien au service des étages et des locaux communs d'un établissement hôtelier et para hôtelier

- La tenue vestimentaire est adaptée au contexte de l'établissement et du service (milieu para hôtelier par exemple)
- Les modes opératoires d'intervention, de remise en état (hygiène - HACCP et sécurité) et d'information à la hiérarchie sont appliqués rationnellement, sans erreur et en tenant compte de l'activité et des consignes pour les chambres en départ, en recouche, celle d'un client important et de la chambre " Ne Pas Déranger ".
- Respect de la qualité du service rendu : l'agencement des locaux, critères dotation de la chambre respectés, propreté irréprochable des sanitaires, netteté de l'aspect de la chambre....
- Le niveau de productivité professionnelle est conforme aux normes de l'établissement et les délais de production sont atteints (" priorités ", etc.).
- Les règles de discrétion attendues dans la profession sont respectées.
- Les travaux de fin de service sont réalisés en conformité avec les prescriptions de la hiérarchie (état des chariots impeccable, netteté et propreté des locaux du personnel irréprochables, linge de l'hôtel compté et conditionné selon les procédures).
- Les besoins en produits, matériels et équipements sont répertoriés selon la procédure : les documents renseignés sont clairs et compréhensibles par des tiers.
- Le maniement des matériels mécanisés est conforme aux instructions du constructeur, adaptée aux surfaces à traiter (dosage des produits, temps d'application, etc.) et la productivité prévue est atteinte (délais respectés).
- Les anomalies sont repérées, les réparations à réaliser sont signalées opportunément, d'après les procédures et selon l'urgence, aux services concernés de manière claire et compréhensible par un tiers (écrit ou oral).
- La relation avec l'équipe est courtoise, opportune et efficace.
- Le traitement du linge est conforme aux critères de qualité de l'hôtel.

**ACTIVITE 2 :** Effectuer le service des petits déjeuners d'un établissement hôtelier.

- La mise en place de la salle, du buffet, des plateaux et des annexes est faite en fonction de l'activité prévisionnelle, des consignes et de l'heure d'ouverture du service, elle est harmonieuse et rationnelle, permettant un service fluide, selon les modes opératoires.
- La relation avec la clientèle et l'équipe est courtoise, opportune et efficace.
- Les denrées nécessaires au service en chambre et au buffet sont préparées et disposées selon les consignes en respectant la démarche HACCP et les DLC, les commandes des clients et les horaires de service prévus.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	7/25

- Les clients sont accueillis courtoisement et pris en charge : les conseils et les explications à propos du fonctionnement du service petit déjeuner sont adaptés et clairs.
- Les commandes sont prises avec précision en face à face ou au téléphone en tenant compte des spécificités de la clientèle et le service est réalisé selon les règles communément établies dans l'hôtellerie (dont le service en chambres).
- Le suivi du buffet est assuré avec attention (netteté du buffet impeccable, température de service des mets et des boissons respectée, quantités suffisantes, modalités de service ou de garnissage respectées).
- La note est remise au client avec courtoisie et le mode de règlement (client de l'hôtel ou passant) est demandé avec tact.
- Le rendu de monnaie en euros (passants) est exact ou d'autres modes de règlements sont réalisés selon les consignes.
- La prise de congé du client est réalisée en s'assurant de la satisfaction du client.
- Les travaux de fin de service sont réalisés en conformité avec les prescriptions de la hiérarchie (état des matériels et chariots impeccables, netteté et propreté des locaux sont irréprochables, les besoins en produits, matériels et équipements sont répertoriés selon la procédure : les documents renseignés sont clairs et compréhensibles par des tiers).

#### **RCT07 MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE L'EVALUATION:**

Les compétences sont évaluées au vu de:

1°) **De l'épreuve de synthèse** résultant:

a) d'une **mise en situation professionnelle**,

- observable directement, réelle ou reconstituée,
- observable en différé (apport de preuve de réalisation),

b) **ou/et d'un entretien technique** après étude et constitution d'un dossier, si la mise en situation ne peut être mise en oeuvre.

2°) **Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)**

- dossier comportant éventuellement des éléments de preuves d'une pratique professionnelle.

3°) **Des résultats des évaluations** réalisées pendant le parcours de formation (parcours hors VAE).

4°) **D'un entretien** avec le jury portant sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice des activités auxquelles donne accès le titre.

#### **RCT08 DISPOSITIF D'EVALUATION APPLICABLE AUX VOIES DE LA FORMATION ET DE LA VAE:**

**Epreuve de synthèse:**

1°) l'objet de l'épreuve de synthèse

La mise en situation observable couvre en partie l'activité 1, Elle a pour objectif de mesurer la compétence 1.

Un entretien technique obligatoire permettra de vérifier la maîtrise du restant de l'activité 1 à savoir les compétence 2 et 3 et la totalité de l'activité 2.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	8/25

### 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de l'épreuve de synthèse

La mise en situation comprend une phase :

- Réalisation du travail de remise en état de 2 chambres d'hôtel de type 2/3 étoiles et le contrôle d'un chariot de linge.

L'épreuve finale se tient soit en environnement réel, soit dans un local d'application professionnel correspondant à un hôtel de type 2/3 étoiles, possédant au minimum 2 chambres.

La mise en situation se déroulera obligatoirement suivant le scénario proposé au jury. Les mises en situation seront tirées au sort au début de la session.

A l'issue de la mise en situation, un entretien technique avec le jury de 45 minutes permettra de s'assurer, à l'aide d'un guide d'entretien, de la maîtrise des compétences de l'activité 1 non observées ( compétence 2 et 3) ainsi que de l'activité 2. Cet entretien technique se déroulera dans l'une des chambres affectée à l'observation.

### 3°) Les modalités de réalisation

La mise en situation observable :

Le candidat devra réaliser dans une durée impartie la réalisation du travail de remise en état de 2 chambres d'hôtel de type 2/3 étoiles.

Pour chaque réalisation le jury mettra la focale sur des principes suivant :

1 ère chambre    Geste et posture (chambre à blanc)  
 2 ème chambre    Organisation rationnelle du travail avec prise en compte des contraintes spécifiques (chambre à blanc)

Les deux chambres seront réalisées dans le respect du temps impartit soit 45 minutes.

0h15 -            Préparation du chariot d'étage et du matériel selon la commande à partir d'un office d'étage complet

0h45 -            Réalisation de la remise en état de 2 chambres (2 départs) à partir de consignes orales et/ou écrites

0h15 -            contrôle d'un chariot de linge propre muni d'un bon de livraison du fournisseur et la distribution

0h15 - Rangement du matériel professionnel.

L'entretien technique :

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	9/25

L'entretien technique de 30 minutes maximum a pour objectif de valider les compétences non observées de l'activité 1 (Les compétences 2 et 3) ainsi que la totalité de l'activité 2. Le jury aura en sa possession le DSPP\* du candidat ainsi qu'un guide d'entretien. Cet entretien porte essentiellement sur du déclaratif, cependant les candidats ont la possibilité d'apporter des preuves matérielles (linge repassé, travaux de couture)...

Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat :

La durée de passation de l'épreuve de synthèse ne devra pas excéder 2H00

**Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat: 2h00**

**Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle:**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis du titre.

néant

**RCT09 ENTRETIEN (tous parcours):**

L'entretien avec le jury permet de délivrer le Titre Professionnel ou, à défaut, des Certificats de Compétences Professionnelles. Pour cet entretien, le jury doit disposer:

- des résultats à l'épreuve de synthèse,
- du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle décrivant la pratique professionnelle acquise par la voie de la formation ou de l'expérience et éventuellement des éléments de preuves apportés en annexe à ce dossier,
- et, pour les seuls candidats relevant d'un parcours continu de formation, les résultats aux évaluations passées en cours de formation et correspondant aux objectifs définis dans le référentiel de certification.

Le jury devra vérifier auprès du candidat :

- La compréhension globale de son métier et de son appartenance professionnelle ;
- Son aptitude à se situer dans un environnement professionnel varié, où l'exercice de ses compétences peuvent être adaptées aux circonstances (hôtellerie pure ou para hôtellerie) ou encore être mises en valeur.

**Durée de l'entretien: 0h15**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	10/25

**RCT10 JURY - CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION:****Protocole d'intervention propre au titre:**

Le jury sera présent en permanence durant l'évaluation

**Conditions particulières de composition:**

Le jury sera composé de professionnels du secteur d'activité ayant une expérience avérée dans les étages, la lingerie, le nettoyage et du service des petits déjeuner (pour l'un d'eux nécessairement). L'un des professionnels au moins sera anglophone et utilise régulièrement cette langue dans le cadre de son activité.

**RCT11 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 08/06/2009

**Auteur:** GENIEUX Richard

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 26/10/2009

**RCT12 CODE DU RCT: RCT-0430-04**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	11/25

# CERTIFICATION D'UN C.C.P.

## **Effectuer les opérations d'entretien au service des étages et les locaux communs d'un établissement hôtelier et para hôtelier**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	12/25

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

### RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Effectuer les opérations d'entretien au service des étages et les locaux communs d'un établissement hôtelier et para hôtelier

**Code du certificat:** CP-001565

### RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- Agent d'hôtellerie ()

### RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

#### **Définition et description de l'activité-type visée:**

L'agent d'hôtellerie effectue l'entretien des chambres et des sanitaires, selon des modes opératoires et dans le cadre des standards de qualité définis par la direction.

Il a aussi comme mission d'entretenir les parties communes (hall, ascenseurs clients, toilettes, voir bureaux...) et de gérer l'entretien du linge (la manipulation, le comptage et le tri du linge propre et sale).

#### TRAVAIL AUX ETAGES

Préparer le chariot d'étages.

Nettoyer les chambres et les salles de bain des clients ainsi que les couloirs et dépendances selon les standards de l'établissement et la procédure HACCP.

Signaler à son hiérarchique toute imperfection par rapport au standard ou défectuosité (oral & écrit selon l'urgence).

Moyens : aspirateur, monobrosse, chamoisines selon la nature de la surface et le degré de salissure, chariot de transport des produits, matériels et produits d'entretien, d'accueil, dotation de linge par chambre, modes opératoires.

#### TRAVAIL EN LINGERIE

- Tri et comptage du linge sale et préparation pour la levée des sacs
- Réception et vérification du linge propre réceptionné
- Distribution du linge dans les différents services (étages, restaurant, cuisine)

#### Exceptionnellement

- Mises en machine
- Prise en charge du linge client (petite couture, repassage, ...)
- Réalisation du repassage à la sècheuse repasseuse du linge plat dans le cadre d'une lingerie intégrée

Moyens : chariots de linge sale, sacs à linge sale, machine à laver professionnelle petit ou grand kilotage, séchoir, fer à repasser, (sècheuse repasseuse), table de pliage, matériel de couture et machine à coudre.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	13/25

## TRAVAUX D'ENTRETIEN DES LOCAUX COMMUNS

- Entretien des locaux communs (hall, cage d'escalier)
- Entretien des sanitaires communs
- Entretien des bureaux
- Entretien des espaces loisirs

Moyens : Balai rasant, mono brosse, aspirateur, chamoisines selon la nature de la surface, chariot de transport de produits, produits d'entretien, matériels et produits d'accueil, modes opératoires et protocoles.

### **Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:**

Le travail que réalise l'agent d'hôtellerie varie en intensité et en qualité selon un certain nombre de facteurs que nous listons ci-dessous (non exhaustif) :

- Capacité de l'hôtel
- Standing de l'hôtel
- Taux d'occupation
- Typologie de la clientèle (hommes d'affaires, VRP, familles, loisirs, proximité d'aéroports, etc.)
- Taille de l'équipe de travail

Ses relations avec la clientèle seront elles aussi variable selon :

- Le type d'établissement (hôtel ou établissement para hôtelier)
- Situation de l'hôtel (ville, campagne, zones industrielles, autoroutes, etc.)

La variabilité des tâches en fonction du type d'établissement

Il se doit de maintenir les standards de l'établissement :

- Tenue spécifiques (uniformes ou blouses de travail)
- Démarche HACCP
- Dates Limites de Consommation (DLC)

Travaille par roulement, en fin de semaine, y compris les jours fériés, en horaires décalés.

Le travail saisonnier est possible.

Risques : allergie aux produits, contamination microbienne, risques mécaniques (port de charges, gestes ergonomiques)

### **RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:**

- Entretien quotidiennement des chambres, des sanitaires et annexes en milieu hôtelier ou para hôtelier
- Prendre en charge l'entretien courant du linge à l'hôtel
- Entretien quotidiennement des locaux communs en milieu hôtelier et para hôtelier

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	14/25

## RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

- L'application des règles d'hygiène et de sécurité, en intégrant les principes de base de la démarche HACCP et le respect des consignes (dont les consignes de sécurité) sont des contraintes spécifiques intégrées dans le contexte professionnel.
- Savoir travailler au sein d'une équipe est un élément absolument incontournable du métier visé.

Ces contraintes sont observées et évaluées tout au long de la prestation.

- La tenue vestimentaire est adaptée au contexte de l'établissement et du service (milieu para hôtelier par exemple)
- Les modes opératoires d'intervention, de remise en état (hygiène - HACCP et sécurité) et d'information à la hiérarchie sont appliqués rationnellement, sans erreur et en tenant compte de l'activité et des consignes pour les chambres en départ, en recouche, celle d'un client important et de la chambre " Ne Pas Dé ranger " .
- Le maniement des matériels mécanisés est conforme aux instructions du constructeur, adaptée aux surfaces à traiter (dosage des produits, temps d'application, etc.) et la productivité prévue est atteinte (délais respectés).
- Respect de la qualité du service rendu : l'agencement des locaux, critères dotation de la chambre respecté, propreté irréprochable des sanitaires, netteté de l'aspect de la chambre....
- Le niveau de productivité professionnelle est conforme aux normes de l'établissement et les délais de production sont atteints (" priorités ", etc.).
- Les règles de discrétion attendues dans la profession sont respectées.
- Les travaux de fin de service sont réalisés en conformité avec les prescriptions de la hiérarchie (état des chariots impeccable, netteté et propreté des locaux du personnel irréprochables, linge de l'hôtel compté et conditionné selon les procédures).
- Le linge de l'hôtel est compté et conditionné selon les procédures.
- Le traitement du linge client est conforme à la commande et aux critères de qualité de l'hôtel.
- Les besoins en produits, matériels et équipements sont répertoriés selon la procédure les documents renseignés sont clairs et compréhensibles par des tiers.
- Les anomalies sont repérées, les réparations à réaliser sont signalées opportunément, d'après les procédures et selon l'urgence, aux services concernés de manière claire et compréhensible par un tiers (écrit ou oral).
- La relation avec la clientèle et l'équipe est courtoise, opportune et efficace.
- La prise en compte des diversités est limitée à la compréhension de la demande du client et une réponse appropriée avec les termes usuels et professionnels basiques et la maîtrise demandée est partielle.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	15/25

## MODALITES D'EVALUATION

### RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	2h00	Le binôme d'évaluateurs devra vérifier que le candidat a effectivement visité les locaux et qu'il s'est familiarisé avec les différents outils de travail.
Présentation de preuves	0h15	L'entretien permet de valider l'ensemble des compétences rattachées à l'activité certifiée.
Entretien (pour CCS)	0h00	néant

#### **Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:**

##### 1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

La mise en situation observable couvre en partie l'activité 1, un entretien technique obligatoire permettra de vérifier la maîtrise du restant de l'activité 1.

##### 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

La mise en situation comprend une phase :

- Réalisation du travail de remise en état de 2 chambre d'hôtel de type 2/3 étoiles.

La mise en situation se tient de préférence dans un environnement réel, sinon dans d'un local d'application professionnel correspondant à un hôtel de type 2/3 étoiles, possédant au minimum 2 chambres.

Le candidat devra réaliser dans un temps imparti :

Phase "Réalisation du travail de remise en état de chambres d'hôtel de type 2/3 étoiles" :

0h15 - Préparation du chariot d'étage et du matériel selon la commande à partir d'un office d'étage complet

0h45 - Réalisation de la remise en état de 2 chambres (2 départs) à partir de consignes orales et/ou écrites

0h15 - Contrôle d'un chariot de linge propre muni d'un bon de livraison du fournisseur et la distribution

0h15 - Rangement du matériel professionnel.

- Un entretien technique viendra consolider la mise en situation pratique et des questions seront posées sur les compétences suivantes :

Prendre en charge l'entretien courant du linge à l'hôtel

Entretien quotidiennement les locaux communs en milieu hôtelier et para hôtelier

Le dossier de synthèse de pratique professionnelle apportera les preuves ( écrits, photos...) nécessaires aux jurys afin de valider l'ensemble des compétences de l'activité

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	16/25

### 3°) Les modalités de réalisation

La mise en situation se déroulera obligatoirement suivant le scénario proposé au binôme d'évaluateurs. Les mises en situation seront tirées au sort au début de la session.

#### **Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

néant

#### **L'entretien (seulement pour le CCS):**

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

néant

### **RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:**

#### **Protocole d'intervention**

Protocole d'intervention

Conditions particulières de composition:

Le jury sera composé de professionnels du secteur d'activité ayant une expérience avérée dans les étages, la lingerie, le nettoyage et du service des petits déjeuner (pour l'un d'eux nécessairement).

Protocole d'intervention propre au titre:

Le jury sera présent en permanence durant l'évaluation

### **RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 08/06/2009

**Auteur:** GENIEUX Richard

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 26/10/2009

### **RCC09 CODE DU RCC: RCC-02756-00**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	17/25

# **CERTIFICATION D'UN C.C.P.**

**Effectuer le service des petits déjeuners  
d'un établissement hôtelier ou para-  
hôtelier.**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	18/25

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

### RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Effectuer le service des petits déjeuners d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier.

**Code du certificat:** CP-001566

### RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- Agent d'hôtellerie ()

### RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

#### **Définition et description de l'activité-type visée:**

Préparer et servir les petits déjeuners en salle et/ou à l'étage selon l'établissement et la formule établie au travers des standards de qualité de l'hôtel.

A partir des informations fournies par la hiérarchie, l'agent d'hôtellerie :

- Entretien et prépare la salle, l'office et les locaux annexes.
- Réalise la mise en place de l'ensemble des éléments nécessaires au service des petit déjeuner (buffet, salle, étages), en incluant la préparation de certains mets chauds selon des fiches techniques précises (standard de qualité et HACCP).
- Prend les commandes de petits déjeuners au téléphone en prenant compte des spécificités de la clientèle.
- Regarnit les différents éléments du buffet afin de lui garder un aspect toujours agréable.
- Participe à l'accueil des clients de l'hôtel qui viennent prendre leur petit-déjeuner.
- Sert les clients à la place ou au plateau (étages) selon les standards hôteliers en prenant soin que les clients utilisent correctement les différents appareils mis à leur disposition.
- Débarrasse et nettoie les tables au cours du service.
- S'assure que les clients de passage soient pris en charge par la caisse et réalise le rendu de monnaie en euros.
- En fin de service, débarrasse, range et nettoie le matériel et la salle selon un mode opératoire pré-établi

Moyens : Cafétérie, Armoires frigorifiques, échelles à plateaux, chariot de vaisselle, vaisselle et couverts appropriés aux petits-déjeuners et à sa préparation, un ou deux feux vifs (+ matériels approprié) et four à micro-ondes, percolateur, chauffe lait, bouilloire professionnelle, distributeur de jus de fruit(s) et de lait froids, distributeur de céréales, toasters, plan de distribution réfrigérés (selon l'établissement et la formule), salle de petits-déjeuners (ou salle de restaurant selon l'établissement).

#### **Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:**

Le travail que réalise l'agent d'hôtellerie varie en intensité et en qualité selon un certain nombre de facteurs que nous listons ci-dessous (non exhaustif) :

- Taux d'occupation.
- Taux de captage des petits déjeuners.
- Situation de l'hôtel (ville, campagne, zones industrielles, autoroutes, etc.).
- Typologie de la clientèle (Hommes d'affaires, VRP, familles, loisirs, proximité d'aéroports, etc.).
- Formule(s) proposée(s) par l'établissement.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	19/25

Il se doit de maintenir les standards de l'établissement :

- Tenue spécifiques (uniformes ou blouses de travail)
- Démarche HACCP

Travaille par roulement, en fin de semaine y compris les jours fériés et en horaires décalés.

Contrainte horaire importante : le service peut débuter très tôt le matin (5h30/6h00) selon l'établissement.

Travail saisonnier possible.

Risques : gestes ergonomiques, brûlures, ...

#### **RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:**

- Entretien des locaux, mobiliers et matériels mis à disposition pour le service des petits déjeuners
- Mettre en place la salle, le buffet et les petits déjeuners à l'étage
- Prendre la commande en prenant compte des spécificités de la clientèle et servir le petit déjeuner en chambre et en salle.
- Vérifier, présenter et encaisser la note des petits déjeuners des clients

#### **RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:**

L'application des règles d'hygiène et de sécurité, en intégrant les principes de base de la démarche HACCP et le respect des consignes (dont les consignes de sécurité) sont des contraintes spécifiques intégrées dans le contexte professionnel.

De même savoir travailler au sein d'une équipe est un élément absolument incontournable du métier visé.

Ces contraintes sont observées et évaluées tout au long de la prestation.

- La mise en place de la salle, du buffet, des plateaux et des annexes est faite en fonction de l'activité prévisionnelle, des consignes et de l'heure d'ouverture du service, elle est harmonieuse et rationnelle, permettant un service fluide, selon les modes opératoires.
- La relation avec la clientèle et l'équipe est courtoise, opportune et efficace.
- Les denrées nécessaires au service en chambre et au buffet sont préparées et disposées selon les consignes en respectant la démarche HACCP et les DLC, les commandes des clients et les horaires de service prévus.
- Les clients sont accueillis courtoisement et pris en charge : les conseils et les explications à propos du fonctionnement du service petit déjeuner sont adaptés et clairs.
- Les commandes sont prises avec précision en face à face ou au téléphone et le service est réalisé selon les règles communément établies dans l'hôtellerie (dont le service en chambres).
- Le suivi du buffet est assuré avec attention (netteté du buffet impeccable, température de service des mets et des boissons respectée, quantités suffisantes, modalités de service ou de regarnissage respectées).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	20/25

- La note est remise au client avec courtoisie et le mode de règlement (client de l'hôtel ou passant) est demandé avec tact.
- Le rendu de monnaie en euros (passants) est exact ou d'autres modes de règlements sont réalisés selon les consignes.
- La prise de congé du client est réalisée en s'assurant de la satisfaction du client.
- Les travaux de fin de service sont réalisés en conformité avec les prescriptions de la hiérarchie (état des matériels et chariots impeccables, netteté et propreté des locaux sont irréprochables, les besoins en produits, matériels et équipements sont répertoriés selon la procédure : les documents renseignés sont clairs et compréhensibles par des tiers ).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	21/25

## MODALITES D'EVALUATION

### RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	3h00	Le binôme d'évaluateurs devra vérifier que le candidat a effectivement visité les locaux et qu'il s'est familiarisé avec les différents outils de travail.
Présentation de preuves	0h15	
Entretien (pour CCS)	0h00	néant

#### Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

##### 1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

La mise en situation observable couvre en partie l'activité 2

##### 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

La situation se fait de préférence en environnement réel ou reconstituée en centre de formation, s'il n'y a pas d'autres possibilités d'organisation, dans un restaurant ou une salle de petits-déjeuners de moyenne capacité qui possèdent les caractéristiques professionnelles attendues (matériels propres au service des petits-déjeuners, agencements).

Le candidat devra réaliser dans un temps imparti :

0h45 - Le nettoyage et mise en place des tables et du buffet.

1h15 - La préparation des petits déjeuners et service des clients en salle (1 table de 2 couverts, 1 table de 4 couverts) et le service au plateau d'un petit déjeuner en chambre à partir d'une commande écrite ou téléphonique.

0h30 - Le rangement du buffet et prévision des besoins.

0h30 - Le rangement et nettoyage de la salle et du matériel.

Organisation :

Le binôme d'évaluateurs aura à sa disposition un livret technique comprenant :

- Le déroulement de l'épreuve
- Le Vade mecum de l'hôtel fictif, le cas échéant.
- La fiche d'observation pour tous les candidats
- La fiche d'évaluation pour chaque candidat

##### 3°) Les modalités de réalisation

Chaque candidat recevra un livret technique comprenant :

- Le déroulement de l'épreuve
- Le détail des prestations à réaliser

#### Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	22/25

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

néant

**L'entretien (seulement pour le CCS):**

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

néant

**RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:**

**Protocole d'intervention**

- Un(e) professionnel(le) des services des petits déjeuners d'un niveau hiérarchique supérieur (maître d'hôtel, directeur ou gérant d'hôtel).
- Un formateur du domaine d'activité.

Le binôme d'évaluateurs doit être présent 15 minutes avant le début de l'épreuve pour faire connaissance avec le candidat et lui rappeler les conditions d'évaluation.

Il remet la fiche de consignes de travail au candidat, il s'assure qu'il s'est bien approprié l'environnement et qu'il a bien intégré le fonctionnement spécifique des matériels nécessaires à l'exercice de l'activité.

Le binôme d'évaluateurs n'intervient pas lors de la mise en situation sauf pour la passation des consignes et pour donner des éclaircissements sur le déroulement de l'épreuve en début de session, ou très exceptionnellement pour éviter des risques professionnels sérieux (brûlures, détérioration notoire du matériel professionnel ou des mobiliers).

Il n'a en aucun cas à apporter des mesures correctives en cours d'épreuve.

Il doit être présent pendant la durée complète de l'épreuve.

**RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 08/06/2009

**Auteur:** GENIEUX Richard

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 26/10/2009

**RCC09 CODE DU RCC: RCC-02757-00**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	23/25

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	Guide RC	2.3	07/04/2009	26/10/2009	24/25

## **Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."



**association nationale pour la formation professionnelle des adultes**  
**Ministère chargé de l'emploi**