



SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Gouvernant en hôtellerie
Niveau 4

Arrêté du : 20/08/2019

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-types	TP-00316	06	29/08/2019	07/01/2020	1/11

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-types	TP-00316	06	29/08/2019	07/01/2020	2/11

Sommaire

Activité-type 1 p. 5

- ▶ Situation 1 Contrôler une chambre en départ..... p. 5
- ▶ Situation 2 Déterminer les besoins en produits d'accueil p. 6
- ▶ Situation 3 Traiter deux demandes client une en français et une en anglais..... p. 7

Activité-type 2 p. 9

- ▶ Situation 1 Répartir l'activité journalière..... p. 9
- ▶ Situation 2 Intégrer un nouveau collaborateur p. 10
- ▶ Situation 3 Adapter la formation opérationnelle du personnel au service des étages p. 11

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-types	TP-00316	06	29/08/2019	07/01/2020	3/11

Activité-type 1 Contrôler la qualité de la production du service des étages

► Situation 1 Contrôler une chambre en départ

Compétences à évaluer

1. Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire réalise le contrôle d'une chambre libre et nettoyée et commente son contrôle. Il contrôle simultanément la propreté et l'hygiène des locaux ainsi que l'état et le fonctionnement des équipements. Il vérifie la mise en place des produits d'accueil, des consommables et du linge. Il signale les dysfonctionnements techniques au service de maintenance et assure le suivi. Il utilise un équipement numérique mobile. Le formateur est présent en permanence.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 00h20).

Le formateur prévoit :

- Une chambre libre et nettoyée.
- Un support visuel présentant les standards de présentation de l'établissement hôtelier.
- Un dysfonctionnement technique dans la chambre à contrôler.
- Une planche gouvernant, papier blanc et stylo.
- Un équipement numérique mobile.

Productions attendues du stagiaire

Contrôle d'une chambre libre et nettoyée.

Vérification des produits d'accueil, des consommables et du linge.

Vérification du fonctionnement des équipements.

Signalement d'un dysfonctionnement technique au service de maintenance en utilisant un équipement numérique mobile.

Transmission d'informations aux différents services concernés par la production par téléphone ou via un équipement numérique mobile.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La procédure de contrôle chambre est appliquée.

Les dysfonctionnements techniques sont signalés au service maintenance.

Le suivi du dysfonctionnement est assuré.

Les informations transmises via l'équipement numérique mobile sont fiables et exploitables.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-types	TP-00316	06	29/08/2019	07/01/2020	5/11

Activité-type 1 Contrôler la qualité de la production du service des étages

► Situation 2 Déterminer les besoins en produits d'accueil

Compétences à évaluer

2. Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire vérifie l'état des stocks et identifie les besoins en produits d'accueil en tenant compte des standards, des ratios et des indicateurs de performance de l'établissement. Il complète un fichier d'expression de besoins et l'imprime.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 00h20).

Le formateur prévoit :

- Le contexte de l'établissement hôtelier.
- La dotation des produits d'accueil par type de chambre.
- L'état du stock des produits d'accueil dans les réserves et offices de stockage.
- Le rapport d'occupation prévisionnel sur une semaine.
- Le fichier de détermination des besoins en produits d'accueil à compléter.

Productions attendues du stagiaire

Fichier de détermination des besoins complété et imprimé.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les besoins en produits d'accueil sont déterminés.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-types	TP-00316	06	29/08/2019	07/01/2020	6/11

Activité-type 1 Contrôler la qualité de la production du service des étages

► Situation 3 Traiter deux demandes client une en français et une en anglais

Compétences à évaluer

3. Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond, en face à face, au téléphone ou par e-mail, aux demandes et aux réclamations de client français et anglophone. Il assure la liaison entre le client, le supérieur hiérarchique et les autres services. Il repère et trace les informations utiles à l'amélioration du service. Il utilise un équipement numérique mobile. Le formateur est présent en permanence.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 00h15).

Le formateur prévoit :

- Le contexte de l'établissement hôtelier.
- Deux scénarii pour chaque stagiaire (une réclamation faite par un client français et une demande faite par un client anglophone).
- Une planche gouvernant, papier blanc et stylo.
- Un équipement numérique mobile.

Productions attendues du stagiaire

Réponse écrite de la réclamation du client français.

Mise à jour du cardex client en indiquant la gestion de la réclamation et en utilisant un équipement numérique mobile.

Prise en charge et gestion de la demande du client anglophone, en face à face ou par téléphone.

Transmission de la demande du client anglophone aux services concernés en utilisant un équipement numérique mobile.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les règles de communication sont appliquées.

Les réclamations sont traitées.

La transmission d'information est fiable.

Le suivi des prestations proposées par le service des étages est assuré.

Les informations transmises via l'équipement numérique mobile sont fiables et exploitables.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-types	TP-00316	06	29/08/2019	07/01/2020	7/11

Activité-type 2 Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

► Situation 1 Répartir l'activité journalière

Compétences à évaluer

1. Planifier et coordonner l'activité journalière

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répartit équitablement le travail en respectant le ratio de productivité. Il renseigne les feuilles de travail pour chaque collaborateur en prenant en compte les tâches spécifiques, les objectifs du jour et les remarques liées à l'organisation du travail.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 00h20).

Le formateur prévoit :

- Le contexte de l'établissement hôtelier.
- La liste des effectifs du jour.
- Les informations complémentaires telles que les crédits, le service de la couverture, les extras, etc.).
- La liste des clients présents.
- Le rapport VIP du jour.
- Le rapport d'occupation journalier.
- Des feuilles de travail femmes de chambre et équipiers à compléter.

Productions attendues du stagiaire

Feuilles de travail renseignées.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La procédure d'ouverture du service est appliquée.
La répartition du travail est équitable et rationnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-types	TP-00316	06	29/08/2019	07/01/2020	9/11

Activité-type 2 Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

► Situation 2 Intégrer un nouveau collaborateur

Compétences à évaluer

2. Intégrer un nouveau collaborateur dans son service

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond aux questions sur l'intégration d'un nouveau collaborateur au service des étages.

Modalité(s) d'évaluation

Questionnaire (durée indicative : 00h20).

Le formateur prévoit un questionnaire sur les thèmes suivants :

- L'organisation de l'accueil d'un nouveau collaborateur.
- Les documents remis au nouveau salarié.
- Le plan d'intégration.
- Les bases de la législation du travail.
- Les consignes relatives à la sécurité des biens et des personnes.
- Les missions du tuteur.
- Le suivi du tutorat.

Productions attendues du stagiaire

Questionnaire renseigné.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le plan d'intégration est organisé et planifié.

Les consignes relatives à la sécurité des biens et des personnes sont transmises.

La procédure d'intégration est appliquée.

Les réponses aux demandes d'informations du nouveau collaborateur sont fiables.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-types	TP-00316	06	29/08/2019	07/01/2020	10/11

Activité-type 2 Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

► Situation 3 Adapter la formation opérationnelle du personnel au service des étages

Compétences à évaluer

3. Animer et adapter la formation du personnel au service des étages

Description de la situation d'évaluation-type

Le formateur met en place un scénario et joue le collaborateur anglophone.

Le stagiaire prend connaissance du scénario, puis gère la situation.

Le formateur évalue la prestation en se basant sur une grille d'évaluation.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 00h15).

Le formateur prévoit des scénarii relatant des manquements constatés lors du contrôle chambre.

Productions attendues du stagiaire

Le stagiaire interpelle le collaborateur anglophone, lui signale une anomalie et procède à une démonstration. Il adapte la formation opérationnelle et sa pratique managériale à la diversité générationnelle et culturelle.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les règles de communication sont appliquées.

La formation opérationnelle du collaborateur est adaptée.

La diversité du collectif est prise en compte dans la pratique managériale.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-types	TP-00316	06	29/08/2019	07/01/2020	11/11