

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

## Titre professionnel

Employé d'étage en hôtellerie  
Niveau 3

Arrêté du : 25/02/2019

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EEH	Situations d'évaluation-types	TP-00259	06	09/03/2019	19/06/2019	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
EEH	Situations d'évaluation-types	TP-00259	06	09/03/2019	19/06/2019	2/11

# Sommaire

## Activité-type 1

p. 5

- Situation 1 *Approvisionner le chariot d'étage et préparer les produits et le matériel nécessaires au nettoyage d'une chambre en départ.*
- Situation 2 *Nettoyer une chambre en départ, les lieux de circulation et vérifier la qualité de sa prestation.*
- Situation 3 *Mettre en place un accueil VIP pour deux personnes et en assurer le suivi.*

p. 5  
6  
7

## Activité-type 2

p. 9

- Situation 1 *Nettoyer un espace dédié à la clientèle et vérifier la qualité de sa prestation.*
- Situation 2 *Accueillir et prendre en compte la demande d'un client français et d'un client anglophone au service du petit déjeuner.*
- Situation 3 *Dresser un plateau pour deux personnes au service du petit déjeuner.*

p. 9  
10  
11

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EEH	Situations d'évaluation-types	TP-00259	06	09/03/2019	19/06/2019	3/11



## Activité-type 1

Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client

### ► Situation 1

*Approvisionner le chariot d'étage et préparer les produits et le matériel nécessaires au nettoyage d'une chambre en départ.*

#### Compétences à évaluer

1. Entretien des chambres et des lieux de circulation du service des étages
2. Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage

#### Description de la situation d'évaluation-type

A partir de la feuille de travail, de la fiche dotation établie en fonction des standards de l'établissement et des éléments mis à sa disposition (linge, produits, petits matériels...), le stagiaire sélectionne le linge, les produits, le matériel nécessaires au nettoyage d'une chambre double en départ et approvisionne rationnellement son chariot d'étage.

Le stagiaire doit revêtir une tenue vestimentaire professionnelle et respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.

Le stagiaire renseigne ensuite un questionnaire professionnel basé sur l'approvisionnement et le maintien en état de propreté des lieux de stockage.

#### Modalité(s) d'évaluation

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

#### Productions attendues du stagiaire

Préparation des produits d'entretien et matériel.  
Approvisionnement du chariot d'étage.  
Questionnaire professionnel.

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

Les consignes sont respectées.  
Les procédures de travail sont appliquées dans un temps alloué.  
Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis en fonction du travail à réaliser et des surfaces à traiter.  
La procédure de stockage est appliquée dans les locaux prévus à cet effet.  
La procédure d'approvisionnement est appliquée.  
Les anomalies et les incidents sont repérés et signalés à la hiérarchie.  
Le chariot d'étage est agencé et approvisionné rationnellement.  
Les gestes et les déplacements sont optimisés.  
Le nettoyage des offices de stockage est en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement.  
Les principes de sécurité et d'économie d'effort sont appliqués.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EEH	Situations d'évaluation-types	TP-00259	06	09/03/2019	19/06/2019	5/11

## Activité-type 1

Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client

### ► Situation 2

*Nettoyer une chambre en départ, les lieux de circulation et vérifier la qualité de sa prestation.*

#### Compétences à évaluer

1. Entretien des chambres et des lieux de circulation du service des étages

#### Description de la situation d'évaluation-type

A partir de la feuille de travail et de la fiche dotation établie en fonction des standards de l'établissement, le stagiaire assure le nettoyage d'une chambre en départ pour deux personnes et d'une partie d'un couloir ou d'un escalier.

Le stagiaire doit revêtir une tenue vestimentaire professionnelle et respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.

Le stagiaire répond au questionnement du formateur sur la procédure de recouche, du service couverture et sur la compréhension du vocabulaire hôtelier anglais correspondant aux matériels, équipements, produits, linge communément présents dans les chambres d'un établissement hôtelier.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 00h30).

Questionnement professionnel (durée indicative : 00h20).

#### Productions attendues du stagiaire

Nettoyage d'une chambre en départ pour deux personnes.

Nettoyage d'une partie d'un couloir ou d'un escalier.

Mise à jour de la feuille de travail concernant le suivi de la production.

Vérification de la qualité de sa prestation.

Rangement du matériel et des produits.

Questionnement professionnel.

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

Les consignes sont respectées.

Les procédures de travail sont appliquées dans un temps alloué.

Les produits et le matériel de nettoyage sont utilisés en fonction du travail à réaliser et des surfaces à traiter.

Le nettoyage des chambres, des salles de bain et des toilettes est assuré en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement.

La qualité de la prestation est vérifiée.

Les principes de sécurité et d'économie d'effort sont appliqués.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EEH	Situations d'évaluation-types	TP-00259	06	09/03/2019	19/06/2019	6/11

## Activité-type 1

Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client

### ► Situation 3

*Mettre en place un accueil VIP pour deux personnes et en assurer le suivi.*

#### Compétences à évaluer

##### 3. Contribuer au suivi et à la fidélisation du client

#### Description de la situation d'évaluation-type

A partir de la feuille de travail et de la fiche VIP établie en fonction des standards de l'établissement, le stagiaire met en place un accueil VIP pour deux personnes.

Le stagiaire doit revêtir une tenue vestimentaire professionnelle et respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.

Le stagiaire répond au questionnement du formateur sur le suivi de l'accueil VIP, les informations utiles à l'amélioration du service, la transmission des demandes spécifiques du client à sa hiérarchie, le vocabulaire et les expressions simples afin de prendre en compte la demande d'un client anglophone.

#### Modalité(s) d'évaluation

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

Questionnement professionnel (durée indicative : 00h30).

#### Productions attendues du stagiaire

Mise en place d'un accueil VIP pour deux personnes.

Questionnement professionnel.

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

Les consignes sont respectées.

Le suivi des prestations est appliqué.

Les réponses apportées sont fiables.

Les demandes spécifiques sont indiquées à la hiérarchie.

Les informations utiles à l'amélioration du service client sont transmises à la hiérarchie.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EEH	Situations d'évaluation-types	TP-00259	06	09/03/2019	19/06/2019	7/11





## Activité-type 2 Entretien des lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner

- **Situation 1** *Nettoyer un espace dédié à la clientèle et vérifier la qualité de sa prestation.*

### Compétences à évaluer

1. Entretien des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service

### Description de la situation d'évaluation-type

A partir de la feuille de travail et des standards de l'établissement, le stagiaire assure le nettoyage d'un espace dédié à la clientèle et vérifie la qualité de sa prestation.

Le stagiaire doit revêtir une tenue vestimentaire professionnelle et respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.

Le stagiaire renseigne ensuite un questionnaire basé sur l'entretien des lieux spécifiques et des locaux de service.

### Modalité(s) d'évaluation

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

Questionnaire professionnel (durée indicative : 00h15).

### Productions attendues du stagiaire

Préparation du chariot des lieux publics.

Nettoyage d'un espace dédié à la clientèle.

Mise à jour de la feuille de travail concernant le suivi de la production.

Vérification de la qualité de sa prestation.

Rangement du matériel et des produits.

Questionnaire professionnel.

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

Les consignes sont respectées.

Les procédures de travail sont appliquées dans un temps alloué.

Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction du travail à réaliser et des surfaces à traiter.

Les équipements sont vérifiés et les dysfonctionnements et incidents sont signalés.

Les espaces nettoyés sont en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement ou par des textes réglementaires.

La qualité de la prestation est vérifiée.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EEH	Situations d'évaluation-types	TP-00259	06	09/03/2019	19/06/2019	9/11

## Activité-type 2 Entretien des lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner

- **Situation 2** *Accueillir et prendre en compte la demande d'un client français et d'un client anglophone au service du petit déjeuner.*

### Compétences à évaluer

#### 2. Contribuer au service du petit déjeuner

### Description de la situation d'évaluation-type

Dans la salle petit déjeuner et dans un premier temps, le stagiaire :

- ✓ Accueille un client français ;
- ✓ Lui présente le buffet petit déjeuner ;
- ✓ L'invite à sa table ;
- ✓ Prend en compte la demande du client français.

Dans la salle petit déjeuner et dans un deuxième temps, le stagiaire :

- ✓ Accueille le client anglophone ;
- ✓ Lui présente le buffet petit déjeuner ;
- ✓ L'invite à sa table ;
- ✓ Prend en compte la demande du client anglophone.

Le stagiaire doit revêtir une tenue professionnelle et respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.

### Modalité(s) d'évaluation

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

### Productions attendues du stagiaire

Accueil d'un client français et prise en compte de sa demande au service du petit déjeuner.  
Accueil d'un client anglophone et prise en compte de sa demande au service du petit déjeuner.  
Utilisation du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour prendre en compte la demande.

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

La procédure d'accueil client est appliquée.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EEH	Situations d'évaluation-types	TP-00259	06	09/03/2019	19/06/2019	10/11

## Activité-type 2 Entretien des lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner

### ► Situation 3 Dresser un plateau pour deux personnes au service du petit déjeuner.

#### Compétences à évaluer

2. Contribuer au service du petit déjeuner
3. Collaborer à la fin de service du petit déjeuner

#### Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'un bon de commande préalablement établi, le stagiaire dresse un plateau petit déjeuner pour deux personnes.

Le stagiaire doit revêtir une tenue vestimentaire professionnelle et respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.

Le stagiaire renseigne ensuite un questionnaire professionnel basé sur le réapprovisionnement du buffet, le service du plateau petit déjeuner en chambre et l'entretien des locaux dédiés au service du petit déjeuner.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 00h10).  
Questionnaire professionnel (durée indicative : 00h20).

#### Productions attendues du stagiaire

Dressage d'un plateau petit déjeuner pour deux personnes.  
Questionnaire professionnel.

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

Les consignes de dressage du plateau petit déjeuner sont respectées.  
La procédure de service du petit déjeuner en chambre est appliquée.  
Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées.  
La mise en place du buffet est en conformité avec les standards de qualité de l'établissement.  
Le réapprovisionnement du buffet est effectué selon le mode opératoire de la méthode HACCP.  
Les tables sont débarrassées et redressées en conformité avec les standards de qualité de l'établissement.  
La méthode HACCP est respectée.  
Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction des surfaces à traiter.  
Les locaux nettoyés sont en conformité avec les standards de qualité de l'établissement.  
Les plateaux servis en chambre sont débarrassés conformément à la procédure mise en place dans l'établissement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EEH	Situations d'évaluation-types	TP-00259	06	09/03/2019	19/06/2019	11/11