



MINISTÈRE CHARGÉ
DE L'EMPLOI

SITUATIONS D'ÉVALUATIONS-TYPE

Pour l'élaboration des Évaluations passées en Cours de Formation

²⁺

Titre professionnel

Gouvernant(e) en hôtellerie
Niveau IV

Arrêté du : 24/03/2014

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-type	TP-00316	05	02/04/2014	04/04/2016	1/14

SITUATIONS D'ÉVALUATIONS-TYPE

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, destiné aux centres de formation agréés, est téléchargeable sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> à la rubrique Documents techniques.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-type	TP-00316	05	02/04/2014	04/04/2016	2/14

Sommaire

Activité-type 1 p. 5

► Situation 1	p.	5
► Situation 2	p.	6
► Situation 3	p.	7

Activité-type 2 p. 9

► Situation 1	p.	9
► Situation 2	p.	10
► Situation 3	p.	11
► Situation 4	p.	13

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-type	TP-00316	05	02/04/2014	04/04/2016	3/14

Activité-type 1

Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages.

► Situation 1 Planification et répartition du travail

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de planification et de répartition du travail du personnel des étages d'un établissement hôtelier.

Elle est traitée sous forme d'une étude de cas abordant :

- l'analyse d'une journée d'activité ;
- la planification des travaux de nettoyage et de remise en état à réaliser sur la journée (chambres, lieux publics, communs) ;
- la répartition des moyens humains nécessaires aux opérations de nettoyage et de remise en état.

L'analyse de la journée d'activité nécessite de renseigner et de codifier des documents supports à destination des équipes, concernant les opérations de nettoyage et de remise en état des chambres, les travaux de nettoyage ponctuels du jour pour les femmes de chambre et les équipiers, les consignes liées au séjour des clients (ex. : VIP, priorité, délogement, lit à l'italienne) et les consignes complémentaires (ex. : passage d'informations entre fermeture et ouverture, incidents techniques, chambre hors-service).

Elle nécessite la transmission de consignes de travail basées sur les standards de qualité et de production de l'établissement hôtelier où se déroule l'action, et la mise à disposition d'un rapport gouvernante.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle sous forme d'étude de cas.

Questionnaire professionnelle. Il complète la mise en situation professionnelle. Il est axé sur les bases de connaissances en législation du travail et droit social nécessaires à l'organisation et à la planification du travail du personnel au service des étages d'un établissement hôtelier.

Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra :

- analyser la situation du jour ;
- planifier les travaux de nettoyage et de remise en état à réaliser sur la journée ;
- déterminer les besoins en personnel pour proposer une répartition équitable et visant à optimiser la productivité.

Pour le questionnaire professionnel, le stagiaire devra répondre individuellement aux questions proposées par le formateur.

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

Les prestations déterminées et planifiées correspondent aux besoins de l'activité et aux procédures en place dans l'établissement.

La détermination des besoins en effectifs correspond aux besoins de l'activité et respecte les consignes de la hiérarchie.

La répartition du travail est équitable et rationnelle au sein de l'équipe.

Compétences mises en œuvre

Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-type	TP-00316	05	02/04/2014	04/04/2016	5/14

Activité-type 1

Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages.

► Situation 2 Ouverture et fermeture du service

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation d'accueil de collaborateurs dans le cadre d'une ouverture du service des étages d'un établissement hôtelier. La situation se décompose ainsi :

- accueil des collaborateurs ;
- signature des feuilles de présence et remise des passe-partout ;
- transmission des consignes ;
- distribution des documents de travail, des produits, du matériel, et des outils de communication mis à disposition par l'établissement hôtelier où se déroule l'action.

Les consignes à transmettre sont basées sur le contexte de production et sur les standards de qualité de l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action.

Les documents utilisés correspondent à des documents supports d'organisation du travail (ex. : feuille de travail, planche de travail) et des documents de contrôle et de suivi pour la remise de matériel, de produit et d'outil de communication communément employés dans un établissement hôtelier.

La situation prend en compte la prévention des risques liés à l'activité et la politique RSE mise en place dans l'établissement. Elle nécessite le port d'une tenue vestimentaire professionnelle répondant aux standards et critères de l'établissement.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

Questionnement professionnel. Il vient compléter la mise en situation professionnelle, il est basé sur :

- les différentes étapes d'une procédure d'ouverture du service des étages ;
- la gestion des aléas lors de l'ouverture du service des étages ;
- les différentes étapes d'une procédure de fermeture du service des étages ;
- la relation interservices et la relation clients lors de l'ouverture et de la fermeture du service des étages.

Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra :

- accueillir les collaborateurs et vérifier leurs tenues professionnelles et leur présentation générale ;
- faire signer les feuilles de présence et la remise des passe-partout ;
- renseigner les documents de contrôle et de suivi pour la remise de matériel, de produit et d'outil de communication ;
- distribuer les planches de travail par collaborateur ;
- transmettre les consignes de travail.

Pour le questionnement professionnel, le stagiaire devra répondre individuellement aux questions proposées par le formateur.

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

Les risques et les nuisances liés aux interventions sont minimisés.

La distribution et la restitution des outils de travail sont contrôlées.

Les documents et supports rendant compte de l'activité du service sont fiables et exploitables.

Compétences mises en œuvre

Prévoir pour son secteur le linge, les matériels, les produits et les consommables.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-type	TP-00316	05	02/04/2014	04/04/2016	6/14

Activité-type 1

Organiser et planifier le travail de ses équipes au service des étages.

► Situation 3 Estimation des besoins en produits d'accueil

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de détermination des besoins en produits d'accueil nécessaire pour prévoir les commandes et assurer la production au service des étages dans un établissement hôtelier.

Elle est traitée sous forme d'une étude de cas abordant :

- l'analyse de documents supports prévisionnels d'activité et d'indicateurs de performance ;
- la gestion budgétaire ;
- la détermination des besoins.

Elle nécessite :

- la mise à disposition de documents supports prévisionnels d'activité et d'indicateurs de performances de l'établissement hôtelier où se déroule l'action ;
- la transmission de consignes sur les standards de qualité de l'établissement quant à l'utilisation des produits d'accueil ;
- la mise en place d'un budget prévisionnel alloué ;
- la création d'un historique de consommations ;
- l'information d'un état d'inventaire en cours.

Elle est basée sur une durée suffisante d'exploitation permettant le traitement des indicateurs de performances.

Elle doit permettre la création sur tableur d'un tableau de bord synthétisant la détermination des besoins.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle sous forme d'étude de cas.

Questionnaire professionnel. Il complète la mise en situation professionnelle. Il est basé sur :

- l'organisation et la réalisation des inventaires ;
- la passation des commandes ;
- le contrôle quantitatif et qualitatif des livraisons ;
- la relation avec les fournisseurs ;
- les approvisionnements.

Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra :

- analyser les documents supports prévisionnels d'activité ;
- déterminer les besoins sur la période en fonction de l'activité, des standards de l'établissement, des stocks en cours et du budget alloué ;
- réaliser sur tableur, un tableau de bord synthétisant la détermination des besoins.

Pour le questionnaire professionnel, le stagiaire devra répondre individuellement aux questions proposées par le formateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-type	TP-00316	05	02/04/2014	04/04/2016	7/14

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

Les commandes permettent la réalisation des prestations de nettoyage et de remise en état des locaux sur le secteur.

Les commandes respectent le budget alloué.

Les anomalies repérées lors du rapprochement bon de commande, bon de livraison et facture sont signalées aux prestataires ou à la hiérarchie.

L'approvisionnement des offices d'étage est basé sur l'activité quotidienne du secteur.

Les inventaires sont fiables et réalisés en fonction des consignes de la hiérarchie.

Les actions de prévention des risques liés à l'activité physique sont mises en œuvre lors des inventaires et des approvisionnements des offices.

Compétences mises en œuvre

Prévoir pour son secteur linge, les matériels, les produits et les consommables.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-type	TP-00316	05	02/04/2014	04/04/2016	8/14

Activité-type 2

Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur

► Situation 1 Contrôle des prestations

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de contrôle d'une chambre libre propre d'un établissement hôtelier.

La situation doit permettre le repérage de dysfonctionnement technique et d'imperfection de type « hygiène-propreté ».

Elle est basée sur les standards de qualité de l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action.

Elle prend en compte la prévention des risques liés à l'activité.

Elle nécessite :

- la mise à disposition de document de traçabilité du contrôle et de communication inter service ;
- la transmission de consignes liées à la productivité (ex. : temps imparti, détails du contrôle).
- le port d'une tenue vestimentaire professionnelle répondant aux standards et critères de l'établissement.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

Questionnement professionnel. Il complète la mise en situation professionnelle, il est basé sur :

- le traitement des dysfonctionnements repérés lors du contrôle (signalement et suivi) ;
- le traitement des manquements repérés lors du contrôle (signalement et suivi) ;
- la sécurité des personnes et des biens ;
- les consignes transmises aux équipes et relatives à la prévention des risques liés à l'activité ;
- les particularités des contrôles des lieux publics et des locaux de service.

Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra :

- appliquer la procédure de contrôle de chambre ;
- repérer les dysfonctionnements ;
- repérer les imperfections ;
- renseigner les documents de traçabilité.

Pour le questionnement professionnel, le stagiaire devra répondre individuellement aux questions proposées par le formateur.

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

Les procédures de contrôles d'hygiène et de propreté sont appliquées.

La mise en place des produits d'accueil et du linge est conforme aux standards fixés par l'établissement.

Les dysfonctionnements sont signalés aux services concernés.

Le port des équipements de protection individuelle par les équipes est vérifié.

Le niveau de productivité fixé par la hiérarchie est atteint.

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

Compétences mises en œuvre

Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-type	TP-00316	05	02/04/2014	04/04/2016	9/14

Activité-type 2

Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur

► Situation 2 Relation client

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de communication en face à face avec la clientèle. Elle est basée sur une demande de renseignements et une réclamation client dans un établissement hôtelier. Elle est décomposée ainsi :

- demande de renseignements d'un client anglophone sur le fonctionnement du service teinturerie proposé par l'établissement où se déroule l'action ;
- réclamation d'un client francophone en lien avec un défaut de confort ou de service proposé dans la chambre.

Elle est basée sur les standards de qualité et de production de l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action.

Elle prend en compte la politique RSE mise en place dans l'établissement.

Elle nécessite le port d'une tenue vestimentaire professionnelle répondant aux standards et critères de l'établissement.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

Questionnement professionnel. Il complète la mise en situation professionnelle. Il est basé sur :

- le suivi des réclamations clients ;
- la gestion des objets oubliés ;
- la gestion des effets clients laissés en garde ;
- les relations interservices dans le cadre de la gestion du service des étages ;
- le rapport aux situations de communications conflictuelles.

Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra :

- apporter une réponse à la demande client ;
- traiter la réclamation client ;
- prendre en compte la politique RSE de l'entreprise lors de la communication avec les clients.

Pour le questionnement professionnel, le stagiaire devra répondre individuellement aux questions proposées par le formateur.

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

Les règles de communication avec la clientèle sont respectées y compris en anglais (niveau B2 « Avancée » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

Les règles de communication interservices sont respectées.

Le traitement des demandes clients respectent les consignes de la hiérarchie.

Les consignes relatives à la protection de la santé au travail sont appliquées.

Les informations transmises sont fiables et exploitables.

Les informations sont transmises dans les délais définis par les procédures de l'établissement.

Compétences mises en œuvre

Assurer l'interface avec les clients et les services de l'établissement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-type	TP-00316	05	02/04/2014	04/04/2016	10/14

Activité-type 2

Contrôler la qualité de la production du service des étages et animer les équipes de son secteur

► Situation 3 Accueil et intégration de collaborateurs

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation d'accueil et d'intégration d'un nouveau collaborateur au service des étages d'un établissement hôtelier. Elle se décompose ainsi :

- accueil du collaborateur au bureau gouvernante ;
- remise des documents supports à l'accueil et à l'intégration du collaborateur ;
- présentation de la fiche de poste et explication des missions ;
- présentation du tuteur et de la mission tutorale.

Elle est basée sur les standards de qualité et de production de l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action. Les documents utilisés correspondent à des documents supports communément employés dans un établissement hôtelier (ex. : livret d'accueil, contrat de travail, règlement intérieur, convention collective).

La situation prend en compte le risque lié à l'activité et la politique RSE mise en place dans l'établissement. Elle nécessite le port d'une tenue vestimentaire professionnelle répondant aux standards et critères de l'établissement.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

Questionnaire professionnel. Il complète la mise en situation professionnelle. Il est basé sur :

- les démarches administratives réglementaires pour l'embauche de collaborateurs ;
- les bases de la législation du travail et du droit social appliqués au service des étages ;
- l'organisation et la planification du programme d'intégration de nouveaux collaborateurs ;
- le fonctionnement des instances représentatives du personnel.

Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra :

- accueillir le collaborateur ;
- transmettre les documents d'accueil ;
- présenter la fiche de poste et les missions au collaborateur ;
- présenter le tuteur et ses missions liées à l'intégration ;
- prendre en compte la prévention des risques liés à l'activité ;
- prendre en compte la politique RSE de l'entreprise.

Pour le questionnaire professionnel, le stagiaire devra répondre individuellement aux questions proposées par le formateur.

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

Les documents administratifs liés au recrutement sont renseignés de façon fiable et exploitable.

La procédure de déclaration pour l'embauche de collaborateurs respecte la législation du travail.

Les règles de communication avec les collaborateurs sont respectées.

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

Les consignes relatives aux règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont transmises.

La procédure d'intégration des nouveaux collaborateurs est appliquée.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-type	TP-00316	05	02/04/2014	04/04/2016	11/14

Compétences mises en œuvre

Accueillir et intégrer des collaborateurs dans son service.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-type	TP-00316	05	02/04/2014	04/04/2016	12/14

Activité-type 2

Contrôler la qualité de la production au service des étages et animer les équipes de son secteur

► Situation 4 Formation du personnel

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation d'animation de formation du personnel du service des étages d'un établissement hôtelier.

Elle se décompose ainsi :

- préparation de l'action de formation avec la création d'un scénario d'animation type ;
- identification des besoins ;
- animation de l'action de formation ;
- création d'une grille d'évaluation de l'action.

La situation est basée sur les standards de qualité et de production de l'établissement hôtelier dans lequel se déroule l'action. Le choix de la thématique de l'action de formation est en lien direct avec les activités du personnel formé. La grille d'évaluation doit être construite dans l'objectif de mesurer à posteriori les performances du personnel en production

La situation prend en compte le risque lié à l'activité et la politique RSE mise en place dans l'établissement. Elle nécessite le port d'une tenue vestimentaire professionnelle répondant aux standards et critères de l'établissement.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

Questionnement professionnel. Il complète la mise en situation professionnelle. Il est basé sur :

- le plan de formation de l'entreprise ;
- le développement des compétences et la professionnalisation des salariés ;
- le suivi des actions de formation et de développement des compétences ;
- le management et la motivation des équipes ;
- la gestion des divergences interpersonnelles au sein des équipes.

Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra :

- analyser la thématique définie sur les besoins de formation ;
- créer le scénario d'animation de son action de formation ;
- identifier les besoins matériels pour l'action de formation ;
- créer une grille d'évaluation de mesure de la performance du personnel formé ;
- animer l'action de formation ;
- présenter la grille d'évaluation de mesure de la performance au personnel formé.

Pour le questionnement professionnel, le stagiaire devra répondre individuellement aux questions proposées par le formateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-type	TP-00316	05	02/04/2014	04/04/2016	13/14

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

Les règles de communication avec les collaborateurs sont respectées.
Les divergences interpersonnelles sont gérées dans le respect des consignes de la hiérarchie.
Les besoins de formation des effectifs sont identifiés.
Les actions de formation mises en place sont adaptées aux besoins des effectifs.
Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont rappelées durant les actions de formation aux techniques et procédures de nettoyage.
L'animation des actions de formation est conforme aux procédures de l'établissement.

Compétences mises en œuvre

Animer et former le personnel de son secteur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
GH	Situations d'évaluation-type	TP-00316	05	02/04/2014	04/04/2016	14/14