



MINISTÈRE CHARGÉ
DE L'EMPLOI

SITUATIONS D'ÉVALUATIONS-TYPE

Pour l'élaboration des Évaluations passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Agent(e) d'hôtellerie
Niveau V

Arrêté du : 13/11/2013

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AH	Situations d'évaluation-type	TP-00259	05	22/11/2013	04/04/2016	1/13

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
AH	Situations d'évaluation-type	TP-00259	05	22/11/2013	04/04/2016	2/13

Sommaire

Activité-type 1 p. 5

► Situation 1	p.	5
► Situation 2	p.	6
► Situation 3	p.	7
► Situation 4	p.	8

Activité-type 2 p. 9

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

Activité-type 1

Entretenir les chambres des clients, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier ou para hôtelier.

► Situation 1 Préparation des éléments nécessaires au nettoyage de la chambre

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de préparation du matériel, du linge et des produits nécessaires aux opérations de nettoyage et de remise en état d'une chambre en départ (« à blanc ») dans un établissement hôtelier.

Le matériel, le linge et les produits d'entretien et d'accueil correspondent à ceux communément employés au sein d'un établissement hôtelier.

La situation nécessite :

- la transmission de consignes d'intervention en chambre basées sur les standards de qualité de l'établissement hôtelier où se déroule l'action ;
- le port d'une tenue vestimentaire professionnelle répondant aux standards et critères de l'établissement.

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

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

Questionnaire professionnel. Il complète la mise en situation professionnelle. Il est basé sur les caractéristiques des produits de nettoyage, les pictogrammes de sécurité liés à l'utilisation des produits, la sécurité et la protection de la santé au travail.

Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra :

- prendre connaissance des consignes ;
- sélectionner les produits et le matériel de nettoyage ;
- contrôler le bon fonctionnement du matériel de nettoyage ;
- préparer le linge et les produits d'accueil ;
- disposer linge, produits et matériels sur le(s) support(s) mis à disposition.

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 consignes et les procédures de travail sont appliquées.

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

Les équipements sont vérifiés.

Les risques et les nuisances liés aux interventions sont évalués et minimisés.

Compétences mises en œuvre

Entretenir quotidiennement les chambres, les salles de bain et les sanitaires des clients.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AH	Situations d'évaluation-type	TP-00259	05	22/11/2013	04/04/2016	5/13

Activité-type 1

Entretien des chambres des clients, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier ou para hôtelier.

► Situation 2 Nettoyage et remise en état de chambre

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de nettoyage et de remise en état d'une chambre « à blanc » dans un établissement hôtelier. Elle nécessite :

- la transmission de consignes basées sur les standards de qualité de l'établissement hôtelier où se déroule l'action ;
- la mise à disposition d'une feuille de travail ;
- le port d'une tenue vestimentaire professionnelle répondant aux standards et critères de l'établissement.

Elle prend en compte la prévention des risques liés à l'activité et la politique RSE mise en place dans l'établissement.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

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

- la compréhension du vocabulaire hôtelier anglais correspondant aux matériels, équipements, produits, linge communément présents dans les chambres d'un établissement hôtelier ;
- les autres contextes d'intervention en chambre (ex. : recouches, service couverture).

Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra :

- prendre connaissance de la fiche de travail ;
- nettoyer et remettre en état une chambre en départ ;
- compléter les documents nécessaires au suivi de la production ;
- réaliser l'autocontrôle de sa production ;
- ranger le matériel et les produits ;
- prendre en compte la prévention des risques liés à l'activité ;
- prendre en compte la politique RSE de l'entreprise.

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 consignes et les procédures de travail sont appliquées.

Le niveau de productivité est atteint.

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

Les équipements sont vérifiés.

Les risques et les nuisances liés aux interventions sont évalués et minimisés.

Les chambres, salles de bain et sanitaires nettoyés sont en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement.

Compétences mises en œuvre

Entretien quotidiennement les chambres, les salles de bain et les sanitaires des clients.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AH	Situations d'évaluation-type	TP-00259	05	22/11/2013	04/04/2016	6/13

Activité-type 1

Entretien des chambres des clients, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier ou para hôtelier

► Situation 3 Nettoyage de partie commune

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de nettoyage d'une partie commune dédiée à la clientèle d'un établissement hôtelier.

Elle doit permettre de mener des opérations de nettoyage de sols, surfaces et vitres dans un espace susceptible de rencontrer des mouvements de clientèle ou du passage de publics lors de l'intervention.

La situation nécessite le port d'une tenue vestimentaire professionnelle répondant aux standards et critères de l'établissement hôtelier où se déroule l'action.

Elle prend en compte la prévention des risques liés à l'activité et la politique RSE mise en place dans l'établissement.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

Questionnaire professionnel. Il complète la mise en situation professionnelle. Il est basé sur le matériel de nettoyage mécanisé des sols (caractéristiques et utilisation) et le bio nettoyage.

Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra :

- identifier les interventions à réaliser et les surfaces à traiter ;
- sélectionner les produits et le matériel de nettoyage ;
- contrôler le bon fonctionnement du matériel de nettoyage ;
- réaliser les travaux d'entretien d'une partie commune ;
- ranger le matériel et les produits ;
- 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 consignes et les procédures sont appliquées.

Le niveau de productivité est atteint.

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

Les équipements sont vérifiés.

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

Compétences mises en œuvre

Entretien des parties communes de l'établissement dédiées à la clientèle et les locaux à usage du service des étages.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AH	Situations d'évaluation-type	TP-00259	05	22/11/2013	04/04/2016	7/13

Activité-type 1

Entretenir les chambres des clients, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier ou para hôtelier

► Situation 4 *Prise en charge du linge*

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de prise en charge du linge du service des étages et du linge client dans un établissement hôtelier. Elle est traitée par un questionnaire professionnel portant sur :

- l'organisation et la procédure de tri et de comptage du linge sale au service des étages à la fin du service ;
- la réception, le contrôle et la répartition du linge propre au service des étages ;
- la procédure de prise en charge du nettoyage du linge client.

Modalité(s) d'évaluation

Questionnement professionnel.

Productions attendues du stagiaire

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

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

La procédure de tri du linge sale est appliquée.

Le linge sale est compté sans erreur.

Les documents accompagnant les mouvements du linge sont renseignés et les anomalies sont signalées à la hiérarchie.

La procédure de rangement du linge propre dans les offices de stockage est appliquée.

Les règles d'hygiène et de sécurité au travail sont respectées dans les opérations de prise en charge du linge propre et du linge sale.

Compétences mises en œuvre

Prendre en charge le linge du service des étages et le linge client.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AH	Situations d'évaluation-type	TP-00259	05	22/11/2013	04/04/2016	8/13

Activité-type 2

Mettre en place et assurer le suivi du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para hôtelier.

► Situation 1 Travaux préalables au service du petit-déjeuner

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de préparation du service petit déjeuner buffet d'un établissement hôtelier.

Cette situation est décomposée ainsi :

- nettoyage des sols, des surfaces et des vitres de l'espace dédié au service petit déjeuner ;
- mise en place de l'espace petit déjeuner ;
- dressage d'un buffet petit déjeuner.

Les denrées et boissons mis à disposition correspondent à celles communément proposées par les établissements hôteliers.

La situation nécessite :

- la transmission de consignes de nettoyage, de mise en place et de dressage basées sur les standards de qualité de l'établissement où se déroule l'action ;
- le port d'une tenue vestimentaire professionnelle répondant aux standards et critères de l'établissement ;

Elle prend en compte la prévention des risques liés à l'activité et la politique RSE mise en place dans l'établissement ; tout particulièrement les points de vigilance liés à l'hygiène et à la sécurité alimentaire.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

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

- les locaux et les équipements du service petit déjeuner ;
- la démarche HACCP et la sécurité alimentaire ;
- les différents types de petits déjeuners ;
- l'influence de la politique RSE de l'entreprise sur le service petit-déjeuner.

Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle, le stagiaire devra :

- prendre les consignes de travail ;
- identifier les interventions à réaliser et les surfaces à traiter ;
- sélectionner les produits et le matériel de nettoyage ;
- nettoyer les sols, les surfaces et les vitres des locaux dédiés au service petit déjeuner ;
- ranger le matériel et les produits ;
- effectuer la mise en place de l'espace petit déjeuner ;
- effectuer le dressage d'un buffet petit déjeuner ;
- 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AH	Situations d'évaluation-type	TP-00259	05	22/11/2013	04/04/2016	9/13

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

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

Les modes opératoires HACCP sont appliqués.

L'agencement de la salle et le dressage du buffet sont réalisés dans les délais impartis et en conformité avec les critères qualité de l'établissement.

Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées.

Compétences mises en œuvre

Réaliser les travaux préalables au service du petit déjeuner.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AH	Situations d'évaluation-type	TP-00259	05	22/11/2013	04/04/2016	10/13

Activité-type 2

Mettre en place et assurer le suivi du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para hôtelier

► Situation 2 Service petit-déjeuner en chambre

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de service d'un petit déjeuner en chambre dans un établissement hôtelier.

Cette situation est décomposée ainsi :

- prise de commande par téléphone d'un petit déjeuner « continental » pour un client francophone ;
- préparation et dressage du plateau petit déjeuner relatif à la commande ;
- service du petit déjeuner en chambre ;

puis,

- prise de commande par téléphone du petit déjeuner d'un client anglophone.

Les denrées et boissons correspondent à celles communément proposées par les établissements hôteliers dans le cadre d'un service de petit-déjeuner « continental ».

La situation nécessite :

- la transmission de consignes de mise en place et de dressage d'un plateau petit-déjeuner basées sur les standards de qualité de l'établissement où se déroule l'action ;
- le port d'une tenue vestimentaire professionnelle répondant aux standards et critères de l'établissement.

Elle prend en compte la prévention des risques liés à l'activité et la politique RSE mise en place dans l'établissement.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle.

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

- l'accueil des clients en salle ;
- le réapprovisionnement du buffet ;
- le suivi du service en salle petit déjeuner ;
- les types de clientèles ;
- la politique RSE de l'entreprise.

Productions attendues du stagiaire

Durant la mise en situation professionnelle le stagiaire devra :

- prendre une commande par téléphone d'un petit déjeuner en chambre ;
- préparer et dresser le plateau de petit déjeuner correspondant à la commande ;
- porter et servir le plateau de petit déjeuner en chambre ;
- prendre une commande par téléphone faite par un client anglophone pour un petit-déjeuner en chambre.

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
AH	Situations d'évaluation-type	TP-00259	05	22/11/2013	04/04/2016	11/13

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

Les règles d'hygiène alimentaire et le mode opératoire de la méthode HACCP sont appliqués.
Le buffet est approvisionné tout au long du service.
La procédure d'accueil client est appliquée.
La procédure de service du petit déjeuner en chambre est appliquée.
Les règles de communication avec la clientèle sont respectées.

Compétences mises en œuvre

Assurer le suivi du service des petits déjeuners.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AH	Situations d'évaluation-type	TP-00259	05	22/11/2013	04/04/2016	12/13

Activité-type 2

Mettre en place et assurer le suivi du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para hôtelier.

► Situation 3 Travaux de fin de service petit-déjeuner

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de travaux de fin de service du petit-déjeuner dans un établissement hôtelier. Elle est traitée par un questionnaire professionnel portant sur :

- le débarrassage du buffet et le stockage des denrées alimentaires ;
- le nettoyage des mobiliers, matériels et équipements du service petit déjeuner ;
- la plonge vaisselle ;
- la prévention des risques liés à l'activité ;
- la politique RSE mise en place dans l'établissement où se déroule l'action.

Modalité(s) d'évaluation

Questionnaire professionnel.

Productions attendues du stagiaire

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 produits et matériels de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction des surfaces à traiter et des consignes de travail.

Les modes opératoires de la méthode HACCP sont respectés.

Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées.

Compétences mises en œuvre

Réaliser les travaux de fin de service du petit déjeuner.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AH	Situations d'évaluation-type	TP-00259	05	22/11/2013	04/04/2016	13/13