



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent(e) d'hôtellerie

Niveau V

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type	11
Fiche compétence professionnelle	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	27
Glossaire technique	28
Glossaire du REAC	31

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	3/34

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre professionnel Agent(e) d'hôtellerie que l'arrêté du 05/05/2009 (parution au J.O. du 23/05/2009) avait défini en deux activités types, présente la même configuration pour sa révision de 2013. Celle-ci est toujours conforme aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

La qualité de service et d'accueil est un facteur clé de succès de l'économie touristique française.

Dans un contexte où les clientèles touristiques sont de plus en plus exigeantes de garanties quant à la qualité des prestations proposées, les normes et les références demeurent un repère important. L'Etat français a donc décidé de garantir la qualité de son offre touristique. Dans le cadre de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, le système de classement officiel des établissements touristiques s'adapte aux attentes des clients et aux pratiques internationales.

Les critères de classement sont orientés « client ». Deux des trois grands axes d'évaluation nécessaires au classement impactent directement le titre professionnel : la qualité des services proposés dans les établissements, les bonnes pratiques en matière de respect de l'environnement et de l'accueil des clientèles en situation de handicap.

L'accès aux labellisations visant à promouvoir les engagements en faveur de la qualité de service et des actions menées pour le développement durable est également en forte croissance, tant dans le secteur de l'hôtellerie que dans celui de la para hôtellerie. Les consommateurs souhaitent retrouver dans l'offre les enjeux sociétaux auxquels ils sont de plus en plus sensibilisés dans leur quotidien.

Les enquêtes d'analyse du travail menées par le bureau d'études de l'Afpa auprès des professionnels du secteur permettent de redéfinir le périmètre de l'emploi. Sur les deux activités constitutives du titre, le degré d'employabilité se repositionne sur les besoins et les attentes des professionnels. La notion de responsabilité sociétale et professionnelle est renforcée tout comme la relation avec les clients et les collaborateurs dans l'exercice de l'emploi. L'opérationnalité devient moins conséquente sur la gestion du linge et sur le service des petits déjeuners.

L'ensemble de ces analyses permettent d'actualiser les intitulés des activités types et des compétences.

Tableau des activités

Ancien TP AGENT(E) D'HOTELLERIE	Nouveau TP Agent(e) d'hôtellerie
EFFECTUER LES OPERATIONS D'ENTRETIEN AU SERVICE DES ETAGES ET LES LOCAUX COMMUNS D'UN ETABLISSEMENT HOTELIER ET PARA HOTELIER	Entretien des chambres des clients, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier ou para hôtelier.
EFFECTUER LE SERVICE DES PETITS DEJEUNERS D'UN ETABLISSEMENT HOTELIER OU PARA-HOTELIER.	Mettre en place et assurer le suivi du petit déjeuner 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	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	5/34

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Entretien des chambres des clients, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier ou para hôtelier.	1	Entretien quotidiennement les chambres, les salles de bain et les sanitaires des clients.
		2	Prendre en charge le linge du service des étages et le linge client.
		3	Entretien des parties communes de l'établissement dédiées à la clientèle et les locaux à usage du service des étages.
2	Mettre en place et assurer le suivi du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para hôtelier.	4	Réaliser les travaux préalables au service du petit déjeuner.
		5	Assurer le suivi du service du petit déjeuner.
		6	Réaliser les travaux de fin de service du petit déjeuner.

FICHE EMPLOI TYPE

Agent(e) d'hôtellerie

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Dans le cadre des standards de qualité définis par l'établissement et à partir des consignes de sa hiérarchie, l'agent(e) d'hôtellerie effectue l'entretien des chambres, des parties communes et des locaux de service. Il (elle) choisit les produits et matériels d'entretien nécessaires à sa prestation. Il (elle) assure la réfection des lits, le changement des draps et du linge de toilette, nettoie, détartre, désinfecte les salles de bain et les sanitaires, et vérifie le fonctionnement des équipements. Il (elle) met en œuvre les techniques et méthodes appropriées au nettoyage des différentes surfaces, et réapprovisionne les locaux en consommables. Il (elle) compte et trie le linge sale, réceptionne et distribue le linge propre et peut assurer le suivi du service teinturerie pour la clientèle.

Selon l'organisation des services de l'établissement, l'agent(e) d'hôtellerie peut également être affecté au service du petit déjeuner. Il (elle) met en place la salle petit déjeuner, dresse le buffet, et prépare des plateaux de petit déjeuner en chambre à partir d'une commande préalable. Il (elle) accueille et renseigne la clientèle, veille à l'approvisionnement du buffet, débarrasse et redresse les tables, ou monte le petit déjeuner en chambre. En fin de service, il (elle) nettoie et range le mobilier, le matériel et les machines, s'assure du stockage des denrées dans le respect de la réglementation en vigueur.

L'agent(e) d'hôtellerie travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou d'un établissement d'hébergement para hôtelier dans le cadre d'une prestation externalisée ou non.

Il (elle) travaille seul(e) ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il (elle) organise son travail en fonction du temps imparti à partir des consignes reçues. L'agent(e) d'hôtellerie assure ses interventions de manière à limiter la gêne occasionnée à la clientèle et dans le respect des règles de la discrétion professionnelle. Il peut être amené(e) à réaliser le nettoyage mécanisé des sols et à manipuler des charges. L'ensemble de ses tâches lui imposent une vigilance constante sur la mise en œuvre d'actions de prévention des risques liés à l'activité physique.

L'emploi exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu et des pics d'activité. Les horaires sont continus ou en coupure avec une amplitude hebdomadaire englobant les week-ends et les jours fériés. Il (elle) respecte les mesures définies par la hiérarchie pour l'application de la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Hôtels et résidences de tourisme
- Hôtels non classés
- Résidences hôtelières
- Villages vacances
- Maisons de retraite
- Maisons de repos
- Hôtellerie de plein air
- Parcs résidentiels de loisirs
- Gîtes et chambres d'hôtes

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Femme de chambre
- Valet de chambre
- Employé d'étage
- Personnel polyvalent d'hôtellerie
- Employé technique de collectivité (hébergement collectif, social)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	7/34

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet.

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	8/34

Liste des activités types et des compétences professionnelles

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

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

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

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

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

Réaliser les travaux préalables au service du petit déjeuner.

Assurer le suivi du service du petit déjeuner.

Réaliser les travaux de fin de service du petit déjeuner.

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement.

Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux au service des étages.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages.

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau V (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Convention collective nationale des hôtels, cafés, restaurants (HCR) du 30 avril 1997.

Convention collective nationale de l'hôtellerie de plein air du 2 juin 1993.

Convention collective nationale des hôtels (chaîne) du 1er juillet 1975.

Code(s) NSF :

334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

G1501 Personnel d'étage

G1502 Personnel polyvalent d'hôtellerie

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	9/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

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

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

A partir des procédures définies par la hiérarchie et en respectant les règles d'hygiène et de sécurité, l'agent d'hôtellerie contribue quotidiennement à maintenir en état de propreté et d'hygiène les locaux. Il nettoie, désinfecte et remet en état les chambres, les salles de bain et les sanitaires conformément aux standards de qualité de l'établissement visant le confort du client.

Il participe à la gestion des flux de circulation du linge de l'établissement.

A partir des consignes, des plannings d'occupation, des feuilles de service ou des feuilles de travail, l'agent d'hôtellerie choisit et prépare le matériel et les produits nécessaires aux travaux d'entretien des locaux. Depuis les offices de stockage, il approvisionne son chariot en linge, en produits d'accueil et en consommables en fonction des caractéristiques et du nombre de chambres à nettoyer. Il dépoussière les sols par balayage ou aspiration, lave les sols et les surfaces vitrées, nettoie et désinfecte les surfaces. Il assure la réfection des lits, change les draps et le linge de toilette, entretient le mobilier et vérifie le fonctionnement des équipements. Il réapprovisionne en consommables.

L'agent d'hôtellerie réalise périodiquement le nettoyage des locaux communs et des locaux de service de l'établissement. Ces travaux peuvent lui demander la mise en œuvre de techniques et l'utilisation de matériels liés à l'entretien mécanisé des surfaces.

Durant l'ensemble de ses interventions, il repère les éventuels dysfonctionnements et dégradations des équipements puis les signale à sa hiérarchie.

Pour favoriser la gestion du linge de l'établissement, l'agent d'hôtellerie trie et comptabilise le linge sale du service des étages. Il participe à la réception du linge propre et en assure la distribution dans les offices de stockage. Dans le cadre du service teinturerie proposé à la clientèle, il peut lui être demandé de récupérer les effets sales des clients, de les transmettre au service concerné et d'assurer le retour des effets propres.

L'agent d'hôtellerie exerce cette activité seul ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il organise son travail en fonction du temps imparti à partir des consignes reçues et rend compte de manière régulière de l'avancement des travaux. Il échange également des informations sur le suivi de la production avec l'ensemble des collaborateurs de son service. La majorité des tâches de cette activité peut être exercée en présence de la clientèle. Il organise donc son travail de façon à limiter toutes nuisances et à respecter l'intimité de la clientèle et applique la réglementation sur la non-discrimination. L'exercice de cette activité nécessite la manipulation de charges et implique une vigilance constante sur la mise en œuvre d'actions de prévention des risques liés à l'activité physique.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	11/34

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

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

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

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement.

Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux au service des étages.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	12/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

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

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

A partir des procédures définies par la hiérarchie et en respectant les règles d'hygiène et de sécurité, l'agent d'hôtellerie réalise quotidiennement le nettoyage des locaux et des équipements. Il effectue la mise en place de la salle et dresse le buffet, accueille la clientèle et assure le suivi de la prestation. Dans le cadre du service en chambre, il dresse et sert les plateaux petit déjeuner. Il réalise les travaux de fin de service.

A partir des consignes de sa hiérarchie, l'agent d'hôtellerie choisit et prépare le matériel et les produits d'entretien. Il nettoie la salle, le matériel, la vaisselle nécessaires au service du petit déjeuner buffet. Les travaux de nettoyage peuvent nécessiter l'utilisation de matériels liés à l'entretien mécanisé des sols. Dans le respect du mode opératoire de la démarche HACCP, il effectue la mise en place de la salle, dresse le buffet, l'approvisionne en produits et en boissons. Il accueille, renseigne les clients et veille au réassort des produits en tenant compte du flux de clientèle. En cours de service, il débarrasse et redresse les tables pour assurer un confort d'utilisation aux clients. A la fin du service, il nettoie les matériels, mobiliers et vaisselle utilisés, lave les sols, nettoie et désinfecte les surfaces. Il débarrasse le buffet et stocke les produits alimentaires et les boissons. Dans le cadre du petit déjeuner en chambre, l'agent d'hôtellerie dresse les plateaux à partir d'une commande préalablement établie. Il sert le petit déjeuner selon les procédures de l'établissement. Pour faciliter les opérations de remise en état des chambres, il débarrasse les plateaux.

Durant l'ensemble de ses interventions, il repère les éventuels dysfonctionnements et dégradations des équipements puis les signale à sa hiérarchie.

L'agent d'hôtellerie exerce cette activité seul ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il organise son travail en fonction du temps imparti à partir des consignes reçues. Il échange des informations sur le suivi de la prestation avec les collaborateurs des différents services concernés par le service petit déjeuner. Ses interventions auprès de la clientèle valorisent l'image du service petit déjeuner et de l'établissement. Il applique la réglementation sur la non-discrimination. L'exercice de cette activité implique une vigilance constante sur la mise en oeuvre d'actions de prévention des risques liés à l'activité physique.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	13/34

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser les travaux préalables au service du petit déjeuner.

Assurer le suivi du service du petit déjeuner.

Réaliser les travaux de fin de service du petit déjeuner.

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement.

Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux au service des étages.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	14/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes journalières et dans le respect des temps prévus, choisir les produits adaptés, nettoyer et remettre en état les chambres, les salles de bain et les sanitaires afin de procurer le confort d'usage à la clientèle prévu par les standards de qualité. En s'adaptant à l'occupation des chambres par la clientèle, ventiler les pièces, vider les corbeilles, dépoussiérer et laver les sols, nettoyer et désinfecter les surfaces. Vérifier le fonctionnement des équipements, assurer la réfection des lits, le changement des draps et du linge de toilette. Réapprovisionner en consommables.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce quotidiennement au service des étages sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Elle peut s'exercer en présence de la clientèle. La manière de sa mise en œuvre valorise l'image du service des étages et de l'établissement.

Critères de performance

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.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.

Connaissance des différents types de chambres de l'établissement.

Connaissance des équipements et des produits consommables des chambres, des salles de bain et des sanitaires.

Connaissance des procédures et des techniques d'entretien quotidien des chambres, salles de bain et sanitaires.

Connaissance des bases du bionettoyage (zone 1: risque faible).

Connaissance des techniques de réfection des lits.

Connaissance des natures des revêtements et leurs caractéristiques.

Connaissance des produits de nettoyage.

Connaissance du matériel de nettoyage.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.

Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant aux équipements, aux dotations de la chambre et aux bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau A1 « Introductif ou découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance des impacts des opérations de nettoyage sur le développement durable.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	15/34

Choisir les produits et le matériel de nettoyage en fonction des interventions à réaliser et des surfaces à traiter.

Utiliser les produits de nettoyage en respectant la fiche technique du fabricant.

Appliquer les différentes procédures de nettoyage.

Mettre en œuvre les techniques manuelles de nettoyage des différentes surfaces.

Utiliser le matériel de nettoyage.

Réaliser les opérations d'entretien et de maintenance de premier niveau du matériel de nettoyage.

Repérer un dysfonctionnement ou un incident lors des opérations de nettoyage et alerter les services concernés.

Réapprovisionner les chambre, salles de bain et sanitaires en consommables.

Appliquer les techniques de réfection des lits.

Remettre en état une chambre en recouche.

Remettre en état une chambre en départ.

Réaliser le service de la couverture.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Réaliser l'autocontrôle de sa prestation et évaluer la conformité du résultat à l'aide de critères qualités définis par la hiérarchie.

Minimiser les nuisances liées à son intervention.

Respecter la politique RSE de l'établissement.

Appliquer les procédures de signalement des comportements ou propos discriminants.

Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.

Communiquer et échanger des informations concernant les travaux d'entretien des chambres avec la hiérarchie ou les collaborateurs.

Ecouter la demande d'un client et répondre dans la limite de ses attributions ou le mettre en relation avec le bon interlocuteur.

Préparer ses interventions en tenant compte de l'activité de la clientèle dans les locaux et du niveau de productivité défini par la hiérarchie.

Organiser et approvisionner son chariot d'étage en linge propre et consommables.

Organiser rationnellement son travail lors des opérations de nettoyage.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	16/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de faciliter la gestion du flux de linge et pour maintenir la qualité des textiles, trier et compter le linge sale du service selon les procédures et consignes. Réceptionner le linge propre et le répartir dans les offices de stockage. Renseigner les documents accompagnant les mouvements du linge et signaler les anomalies. Pour assurer le suivi du service teinturerie proposé à la clientèle, récupérer les effets sales des clients, les transmettre au service concerné et assurer le retour des effets propres en chambre dans le respect de l'intimité du client.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce soit dans le cadre d'une buanderie intégrée, soit dans le cadre d'un partenariat avec un prestataire de blanchissage du linge externe. Lors des opérations de tri et de comptage du linge sale, l'utilisation d'équipements de protection individuelle est obligatoire.

Critères de performance

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, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.

Connaissance des services proposés au client en matière de blanchissage du linge.

Connaissance de l'organisation de prise en charge du linge choisie par l'établissement en fonction de son système d'exploitation du linge (buanderie intégrée ou sous-traitance).

Connaissance des bases de la méthode RABC.

Connaissance des documents accompagnant la circulation des flux de linge.

Connaissance des locaux utilisés dans la prise en charge et le traitement du linge du service des étages.

Connaissance des matériels utilisés en lingerie et dans la circulation des flux de linge.

Connaissance des procédures du service blanchisserie proposé à la clientèle.

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance des règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.

Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

Connaissance des impacts des opérations de nettoyage sur le développement durable.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Choisir le matériel en fonction des interventions de prise en charge du linge à réaliser.

Compter sans erreur le linge sale.

Appliquer les différentes procédures de tri, comptage et conditionnement du linge sale.

Utiliser le matériel de tri et de conditionnement du linge sale.

Appliquer la procédure de réception du linge propre.

Vérifier et renseigner les documents accompagnant la circulation des flux de linge.

Utiliser le matériel mis à disposition pour assurer la circulation des flux de linge dans l'établissement.

Distribuer le linge du service des étages dans les offices de stockage du linge.

Distribuer en chambre le linge client conditionné.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	17/34

Respecter la politique RSE de l'établissement.

Appliquer les procédures de signalement des comportements ou propos discriminants.

Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.

Communiquer et échanger des informations concernant les travaux de prise en charge du linge avec la hiérarchie ou les collaborateurs.

Ecouter la demande d'un client et répondre dans la limite de ses attributions ou le mettre en relation avec le bon interlocuteur.

Organiser rationnellement son travail lors des opérations de prise en charge du linge.

Assurer la rotation et la circulation des flux de linge du service des étages en fonction de l'activité et en suivant les consignes de la hiérarchie.

Assurer la circulation des flux de linge client en respectant l'intimité du client et les consignes de la hiérarchie.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	18/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes et dans le respect des temps alloués, choisir les produits et nettoyer les parties communes dédiées à la clientèle et les locaux à usage du service des étages. Afin de maintenir tout au long de la journée des espaces propres et opérationnels, ventiler les pièces, vider les corbeilles, dépoussiérer et laver les sols, nettoyer et désinfecter les surfaces. Vérifier le fonctionnement des équipements et assurer le réapprovisionnement en consommables.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce quotidiennement sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique et selon une fréquence définie pour les locaux de service. Selon les surfaces à traiter, le nettoyage mécanisé des sols peut être réalisé. En présence de la clientèle, la manière de la mise en œuvre de la compétence valorise l'image du service des étages et de l'établissement.

Critères de performance

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

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.

Connaissance des équipements et des produits consommables des parties communes et des locaux de service.

Connaissance des natures des revêtements et leurs caractéristiques.

Connaissance des procédures et des techniques d'entretien courant et d'entretien périodique des parties communes et des locaux de service.

Connaissance des bases du bionettoyage (zone 1: risque faible).

Connaissance des produits et du matériel de nettoyage.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.

Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant aux équipements, aux dotations des parties communes et aux bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau A1 « Introductif ou découverte » du cadre européen commun de référence pour les langues).

Connaissance des impacts des opérations de nettoyage sur le développement durable.

Choisir les produits et le matériel de nettoyage en fonction des interventions à réaliser et des surfaces à traiter.

Utiliser les produits de nettoyage en respectant la fiche technique du fabricant.

Appliquer les différentes procédures de nettoyage.

Mettre en œuvre les techniques de nettoyage manuel des différentes surfaces.

Mettre en œuvre les techniques de nettoyage mécanisé des sols.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	19/34

Appliquer les modes opératoires lors des opérations de nettoyage.
Utiliser le matériel de nettoyage.
Réaliser les opérations d'entretien et de maintenance de premier niveau du matériel de nettoyage.
Repérer un dysfonctionnement ou un incident lors des opérations de nettoyage et alerter les services concernés.
Réapprovisionner les locaux en consommables.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Réaliser l'autocontrôle de sa prestation et mesurer la conformité du résultat à l'aide de critères qualités définis par la hiérarchie.
Minimiser les nuisances liées à son intervention.
Respecter la politique RSE de l'établissement.
Appliquer les procédures de signalement des comportements ou propos discriminants.

Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.
Communiquer et échanger des informations concernant les travaux d'entretien des parties communes et des locaux de service avec la hiérarchie ou les collaborateurs.
Ecouter la demande d'un client et répondre dans la limite de ses attributions ou le mettre en relation avec le bon interlocuteur.

Charger et approvisionner son chariot d'entretien en produits et consommables en fonction du travail à réaliser et des consignes de la hiérarchie.
Organiser rationnellement son travail lors des opérations de nettoyage.
Préparer ses interventions en tenant compte de la présence de la clientèle dans les parties communes, de l'activité dans les locaux de service, et du niveau de productivité défini par la hiérarchie.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	20/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Réaliser les travaux préalables au service du petit déjeuner.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes de la hiérarchie et dans le respect de la méthode HACCP, nettoyer et mettre en place la salle, le matériel, la vaisselle, dresser les produits alimentaires sur le buffet afin de préparer le service du petit déjeuner en salle. A partir des consignes transmises par le service chargé de centraliser les commandes des petits déjeuners, dresser les plateaux petit déjeuner pour préparer leur service en chambre.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce quotidiennement et tôt le matin dans les locaux prévus pour le service du petit déjeuner. Selon les surfaces à traiter, le nettoyage mécanisé des sols peut être réalisé.

Critères de performance

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.

Pour le service en chambre les consignes de dressage du plateau sont respectées.

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.

Connaissance des différentes formules de petits déjeuners proposés par l'établissement.

Connaissance des différentes zones et locaux dédiés au service petit déjeuner.

Connaissance des notions de base de la méthode HACCP.

Connaissance des natures des revêtements et leurs caractéristiques.

Connaissance des procédures et techniques d'entretien courant et d'entretien périodique des locaux du service du petit déjeuner.

Connaissance des bases du bionettoyage (zone 1: risque faible).

Connaissance des produits et du matériel de nettoyage.

Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance du matériel et des équipements utilisés pour le service du petit déjeuner.

Connaissance de la vaisselle nécessaire au service du petit déjeuner.

Connaissance des produits alimentaires et boissons servis dans le cadre du service petit déjeuner.

Connaissance des règles de base de l'hygiène alimentaire.

Connaissance des bases de la mise en place de la salle et de dressage d'une table.

Connaissance des bases de dressage d'un plateau de petit déjeuner.

Connaissance des bases du dressage d'un buffet petit déjeuner.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.

Connaissance des impacts des opérations de nettoyage sur le développement durable.

Choisir les produits et le matériel de nettoyage en fonction des interventions à réaliser et des surfaces à traiter.

Utiliser les produits de nettoyage en respectant la fiche technique du fabricant.

Appliquer les différentes procédures de nettoyage.

Mettre en œuvre les techniques de nettoyage manuel des différentes surfaces.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	21/34

Mettre en œuvre les techniques de nettoyage mécanisé des sols.
 Appliquer les modes opératoires lors des opérations de nettoyage.
 Utiliser le matériel de nettoyage y compris le matériel de nettoyage mécanisé des sols.
 Réaliser les opérations d'entretien et de maintenance de premier niveau du matériel de nettoyage.
 Vérifier le fonctionnement du matériel du service petit déjeuner.
 Réaliser les opérations d'entretien et de maintenance de premier niveau du matériel du service petit déjeuner.
 Effectuer le lavage de la vaisselle à la main ou en machine.
 Repérer un dysfonctionnement ou un incident lors des travaux préalables au service du petit déjeuner et alerter les services concernés.
 Préparer les boissons et produits alimentaires du petit déjeuner en respectant la méthode HACCP.
 Dresser le buffet petit déjeuner.
 Dresser un plateau petit déjeuner.
 Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
 Réaliser l'autocontrôle de sa prestation et mesurer la conformité du résultat à l'aide de critères qualités définis par la hiérarchie.
 Minimiser les nuisances liées à son intervention.
 Respecter la politique RSE de l'établissement.
 Appliquer les procédures de signalement des comportements ou propos discriminants.

Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.
 Communiquer et échanger des informations concernant les travaux préalables au service du petit déjeuner avec la hiérarchie ou les collaborateurs.

Organiser rationnellement son travail lors du nettoyage.
 Organiser rationnellement son travail lors de l'approvisionnement du buffet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	22/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Assurer le suivi du service du petit déjeuner.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour assurer le déroulement du service du petit déjeuner buffet, accueillir et renseigner les clients, veiller à l'approvisionnement constant en boissons et denrées selon les consignes de la hiérarchie. En s'adaptant à la présence des clients, débarrasser et redresser les tables au cours du service. Selon la procédure d'intervention en chambre et à partir des consignes du service chargé de centraliser les commandes des petits déjeuners, servir le plateau en chambre.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce quotidiennement et débute tôt le matin dans les locaux dédiés au service du petit déjeuner. Elle s'exerce en présence de la clientèle. La manière de sa mise en œuvre valorise l'image du service petit déjeuner et de l'établissement.

Critères de performance

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.
Les tables sont débarrassées et redressées au fur et à mesure du service.
La procédure de service du petit déjeuner en chambre est appliquée.
Les règles de communication avec la clientèle sont respectées.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.
Connaissance du type de clientèle et de ses habitudes.
Connaissance des différentes formules de petits déjeuners proposés par l'établissement.
Connaissance des différentes zones et locaux dédiés au service petit déjeuner.
Connaissance des notions de base de la méthode HACCP.
Connaissance du matériel et des équipements utilisés pour le service du petit déjeuner.
Connaissance de la vaisselle nécessaire au service du petit déjeuner.
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Connaissance des règles de base de l'hygiène alimentaire.
Connaissance des produits alimentaires servis au petit déjeuner et leur mode de présentation.
Connaissance des consignes de réapprovisionnement du buffet.
Connaissance de la procédure de service d'un plateau en chambre.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à la vaisselle, aux équipements, aux produits alimentaires, aux boissons et les bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau A1 « Introductif ou découverte » dans le cadre européen commun de référence pour les langues).

Appliquer la procédure d'accueil clientèle.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Manipuler et présenter les produits alimentaires en respectant la méthode HACCP.
Contrôler et réapprovisionner le buffet.
Débarrasser et redresser une table.
Porter et servir les plateaux de petit déjeuner en chambre.
Minimiser les nuisances liées à son intervention.
Respecter la politique RSE de l'établissement.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	23/34

Appliquer les procédures de signalement des comportements ou propos discriminants.

Communiquer et échanger des informations concernant le suivi du service petit déjeuner, avec la hiérarchie ou les collaborateurs.

Ecouter la demande d'un client et répondre dans la limite de ses attributions ou le mettre en relation avec le bon interlocuteur.

Expliquer à la clientèle le mode de fonctionnement du petit déjeuner buffet et de ses équipements.

Organiser rationnellement son travail lors du dressage et du débarrassage des tables.

Assurer l'approvisionnement du buffet en fonction de l'affluence de la clientèle.

Planifier le service du petit déjeuner en chambre à partir des consignes.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	24/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Réaliser les travaux de fin de service du petit déjeuner.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes et dans le respect des temps alloués, choisir les produits et nettoyer les locaux dédiés au service du petit déjeuner buffet. Débarrasser les tables, nettoyer et ranger les matériels, mobiliers et vaisselle utilisés, laver les sols, nettoyer et désinfecter les surfaces. Dans le respect du mode opératoire de la méthode HACCP, débarrasser le buffet et stocker les produits alimentaires et les boissons.

Selon les procédures mises en place dans l'établissement débarrasser les plateaux afin de faciliter le travail de nettoyage des chambres.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce quotidiennement dans les locaux dédiés au service du petit déjeuner. Selon les surfaces à traiter, le nettoyage mécanisé des sols peut être réalisé. En chambre, elle peut s'exercer en présence de la clientèle. La manière de sa mise en œuvre valorise l'image du service petit déjeuner et de l'établissement.

Critères de performance

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.

Les travaux de fin de service sont réalisés dans les délais impartis.

Les locaux et matériels nettoyés sont en conformité avec les critères qualité fixés par l'établissement.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des standards de qualité de l'établissement.

Connaissance des différentes zones et locaux dédiés au service petit déjeuner.

Connaissance des notions de base de la méthode HACCP.

Connaissance des natures des revêtements et leurs caractéristiques.

Connaissance des procédures et modes opératoires d'entretien courant et d'entretien périodique des locaux destinés au service du petit déjeuner.

Connaissance des bases du bionettoyage (zone 1: risque faible).

Connaissance des produits et du matériel de nettoyage.

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

Connaissance des règles de base de l'hygiène alimentaire.

Connaissance du matériel et des équipements nécessaires au service du petit déjeuner.

Connaissance des produits alimentaires servis dans le cadre du service petit déjeuner.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.

Connaissance des impacts des opérations de nettoyage sur le développement durable.

Choisir les produits et le matériel de nettoyage en fonction des interventions à réaliser et des surfaces à traiter.

Choisir les équipements de protection individuelle adaptés aux opérations de nettoyage.

Utiliser les produits de nettoyage en respectant la fiche technique du fabricant.

Appliquer les différentes procédures de nettoyage.

Mettre en œuvre les techniques de nettoyage manuel des différentes surfaces.

Mettre en œuvre les techniques de nettoyage mécanisé des sols.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	25/34

Appliquer les modes opératoires lors des opérations de nettoyage.
 Utiliser le matériel de nettoyage y compris le matériel de nettoyage mécanisé des sols.
 Contrôler les paramètres de bon fonctionnement du matériel de nettoyage.
 Réaliser les opérations d'entretien et de maintenance de premier niveau du matériel de nettoyage.
 Réaliser les opérations d'entretien et de maintenance de premier niveau du matériel du service petit déjeuner.
 Effectuer le lavage de la vaisselle à la main ou en machine.
 Repérer un dysfonctionnement ou un incident lors des travaux de fin de service du petit déjeuner et alerter les services concernés.
 Manipuler et stocker les produits alimentaires en respectant la méthode HACCP.
 Réaliser l'autocontrôle de sa prestation et mesurer la conformité du résultat à l'aide de critères qualités définis par la hiérarchie.
 Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
 Minimiser les nuisances liées à son intervention.
 Respecter la politique RSE de l'établissement.
 Appliquer les procédures de signalement des comportements ou propos discriminants.

Collaborer au sein d'une équipe dans les travaux de fin de service du petit déjeuner, en suivant les consignes de la hiérarchie.
 Communiquer et échanger des informations concernant les travaux de fin de service avec la hiérarchie ou les collaborateurs.
 Ecouter la demande d'un client et répondre dans la limite de ses attributions ou le mettre en relation avec le bon interlocuteur.

Planifier ses interventions en tenant compte du niveau de productivité défini par la hiérarchie.
 Organiser rationnellement son travail lors des opérations de nettoyage.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	26/34

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes qu'il reçoit de sa hiérarchie, l'agent d'hôtellerie prépare ses interventions et réalise les travaux. Il échange des informations concernant sa prestation avec sa hiérarchie ou ses collaborateurs. Lorsqu'il est en contact avec la clientèle, il répond dans la limite de ses attributions aux demandes qui lui sont faites ou met en relation avec le bon interlocuteur.

Critères de performance

Les consignes sont appliquées.
Les informations transmises à la hiérarchie ou aux collaborateurs sont fiables et exploitables.
Les documents renseignés sont fiables et exploitables.
Les règles de communication avec la clientèle sont respectées.

Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux au service des étages.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes qu'il reçoit de sa hiérarchie, l'agent d'hôtellerie prépare ses interventions et réalise les travaux. Il choisit et prépare le matériel, les produits et les équipements nécessaires à sa prestation. Il organise ses interventions de façon rationnelle en tenant compte de l'activité dans l'établissement et des délais impartis.

Critères de performance

Le choix du matériel, des produits et des équipements est adapté à la nature de l'intervention.
Les travaux sont réalisés dans les temps impartis.
Les procédures de travail sont appliquées.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

L'agent d'hôtellerie agit en conformité avec les consignes et règles en usage dans le domaine de la sécurité, de la santé et de l'hygiène au travail. Pour réaliser les travaux qui lui sont confiés, il mobilise et met en œuvre les moyens permettant de limiter les nuisances et les risques liés à ses interventions.

Critères de performance

Les risques et les nuisances liés aux interventions sont évalués et minimisés.
L'utilisation des produits respecte les consignes des fiches techniques des fabricants.
Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	27/34

Glossaire technique

Bionettoyage

nettoyage dont l'objectif est de réduire la quantité de micro-organismes présents sur les surfaces. Il combine un nettoyage avec un rinçage et une désinfection. Il se réalise dans les zones à risques, où les personnes ou les produits sont sensibles à la présence des micro-organismes. Il nécessite l'utilisation de produits détergents, détartrants et désinfectants.

Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)

Référence européenne en matière de compétence langagière. Ce cadre comporte trois niveaux généraux, chacun subdivisé en deux.

Niveau A : utilisateur élémentaire

A1 = introductif ou découverte. Peut comprendre et utiliser des expressions, des mots, des énoncés très simples pour satisfaire des besoins concrets lors de la prestation de service. Peut se présenter ou présenter quelqu'un et poser à une personne des questions la concernant – par exemple, sur son numéro de chambre, le type et le nombre de produits désirés, la possibilité d'intervenir dans la chambre, etc. – et peut répondre au même type de questions. Peut communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif.

A2 = survie ou intermédiaire

Niveau B : utilisateur indépendant

B1 = seuil

B2 = avancé

Niveau C : utilisateur expérimenté

C1 = autonome

C2 = maîtrise

(Source : http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_FR.asp)

Chambre en départ

chambre libérée par le client le jour de l'intervention, entièrement nettoyée et remise en état. Elle est très souvent appelée chambre « à blanc ».

Chambre en recouche

chambre encore occupée par le client au moment de l'intervention de nettoyage, pour laquelle les opérations de remise en état doivent tenir compte des effets personnels du client.

Consommables

ensemble des produits proposés gracieusement à la clientèle pour agrémenter son séjour.

Méthode HACCP

(Hazard Analysis Critical Control Point) c'est un système qui identifie, évalue et maîtrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	28/34

Méthode RABC

(Risk Analysis and Biocontamination Control) méthode d'analyse des risques de contamination microbiologiques du linge afin de les maîtriser. Elle s'adresse spécifiquement à la sécurité des fonctions linge et textiles et permet de développer un plan d'assurance sécurité en blanchisserie.

Responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable. La démarche consiste pour les entreprises à prendre en compte les impacts sociaux et environnementaux de leur activité pour adopter les meilleures pratiques possibles et contribuer ainsi à l'amélioration de la société et à la protection de l'environnement. La RSE permet d'associer logique économique, responsabilité sociale et écoresponsabilité.

(Source : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Responsabilite-societale-des.html>).

Service couverture

service proposé principalement dans les hôtels de catégories supérieures et qui consiste à préparer la chambre du client pour la nuit (préparation du lit, renouvellement linge et consommables, remise en état rapide de la chambre).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	29/34

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	31/34

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AH	TP-00259	REAC	05	02/06/2014	04/03/2014	32/34

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 artifice ou un procédé quelconques."

