

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

DÉFINITION

Le titulaire du C.A.P. *services hôteliers* assure la remise en état des chambres, des lieux d'hébergement et des parties communes de l'établissement. Il participe à la gestion du linge et peut être amené à en effectuer l'entretien. Il prend en charge le petit déjeuner à l'étage et/ou en salle. Il contribue à l'accueil et au bien être d'une clientèle française et étrangère.

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Emplois concernés

Le titulaire du C.A.P. *services hôteliers* peut accéder aux emplois de

- femme de chambre ou valet,
- équipier(e),
- employé(e) d'étage,
- aide hôtelier(e),
- employé(e) de services hôteliers,
- linger(e).

Après expérience professionnelle, il pourra occuper un poste de première femme de chambre ou premier valet.

Secteurs économiques

L'activité d'un titulaire de C.A.P. *services hôteliers* s'exerce, en priorité dans les hôtels et les résidences hôtelières, dans les centres d'hébergement para hôteliers (résidences médicalisées, maisons de retraite, centres de cures, centres de loisirs...) mais aussi au sein d'entreprises prestataires de services.

Place dans l'organisation de l'entreprise

En fonction du type ou de la taille de l'établissement, le titulaire de ce CAP est placé sous l'autorité directe d'un(e) gouvernant(e) ou d'un responsable d'exploitation.

Environnement technique de l'emploi

Il exerce son activité dans un environnement technique et commercial tel que :

- chambres ou appartements,
- lieux d'hébergement,
- salons, hall, parties communes, (espaces loisirs, de remise en forme...),
- office, lingerie, buanderie.

Il utilise certains équipements, des matériels professionnels et des produits d'entretien.

Conditions de travail

Le titulaire du C.A.P. *services hôteliers* peut être amené à travailler en horaires décalés, en fin de semaine et les jours fériés. L'environnement professionnel dans lequel s'exerce son activité exige un comportement et une tenue adaptés, une bonne résistance physique, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Le champ d'intervention du titulaire, du C.A.P. *services hôteliers* se situe dans le cadre des fonctions suivantes :

- 1 - entretien des locaux,
- 2 - gestion, utilisation et entretien du linge,
- 3 - service de restauration à l'étage,
- 4 - communication.

CAP SERVICES HOTELIERS

Selon la taille, le type et la catégorie de l'établissement dans lequel s'exerce son activité, le titulaire du C.A.P. *services hôteliers* aura plus ou moins d'autonomie. Néanmoins, dans la fonction entretien des locaux, il sera souvent amené à s'auto-contrôler.

FONCTION 1 – ENTRETIEN DES LOCAUX

<i>TÂCHES</i>	
1 2 3 4 5 6 7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participation à la détermination des besoins ▪ Préparation des matériels, des produits d'entretien et des produits d'accueil nécessaires à la remise en état des lieux d'hébergement et des locaux communs ▪ Réalisation des opérations de nettoyage ▪ Rangement des équipements et disposition des produits d'accueil ▪ Repérage des anomalies et des dysfonctionnements ▪ Nettoyage et remise en place des matériels et des produits utilisés ▪ Contrôle des tâches effectuées
CONDITIONS D'EXERCICE	
	<i>Moyens et ressources</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procédures internes, ▪ Consignes et règlement intérieur, ▪ Normes, ▪ Modes opératoires et protocoles de nettoyage, ▪ Planning et plan de nettoyage, ▪ Fiches de fonction, ▪ Fiches techniques, ▪ Notices d'utilisation, ▪ Fiches de travail, ▪ Produits et équipements, ▪ Passe (clé, carte ou code), ▪ Bons de maintenance, ▪ Fiches d'auto-contrôle.
	<p>Autonomie, responsabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chargé(e) de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures imposées et des consignes données. ▪ Autonome dans la transmission à sa hiérarchie, des anomalies et des dysfonctionnements constatés. ▪ Responsable de l'auto contrôle de son travail.
	<i>Résultats attendus</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Locaux et équipements répondant aux normes d'hygiène et de sécurité de l'entreprise. ▪ Respect de la charte de qualité de l'entreprise.

CAP SERVICES HOTELIERS

FONCTION 2 – GESTION, UTILISATION ET ENTRETIEN DU LINGE

<i>TÂCHES</i>	
1 2 3 4 5 6 7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réception, conditionnement, expédition du linge ▪ Triage, sélection, comptage et enregistrement ▪ Classement, rangement et stockage ▪ Distribution et utilisation ▪ Lavage, repassage, couture ▪ Contrôle quantitatif et qualitatif ▪ Participation à la détermination des besoins
CONDITIONS D'EXERCICE	
	<i>Moyens et ressources</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modes opératoires et procédures ▪ Consignes et règlement intérieur ▪ États prévisionnels d'occupation des unités d'hébergement (informatisés ou non) ▪ Bons de livraison, de réception et d'échange ▪ Fiches de stocks ▪ Fiches d'inventaire ▪ Fiches techniques ▪ Notices d'utilisation ▪ Bons de blanchisserie ▪ Produits, équipements et fournitures
	<p>Autonomie, responsabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chargé(e) de la bonne exécution des tâches, dans le respect des procédures imposées et des consignes données ▪ Autonomie possible au niveau de l'entretien du linge de petite dimension
	<p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des règles d'hygiène et de sécurité ▪ Gestion et utilisation rationnelle du linge hôtelier ▪ Soins apportés aux effets (objets et vêtements) de la clientèle

FONCTION 3 – SERVICE DE RESTAURATION Á L'ÉTAGE

<i>TÂCHES</i>	
<p>1 2 3 4 5 6 7</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participation à la détermination des besoins ▪ Préparation du matériel, du linge et des produits ▪ Mise en place des supports de vente ▪ Préparation, mise en place et contrôle d'un plateau ou d'un buffet ▪ Service des petits déjeuners et ou plateaux repas ▪ Débarrassage, nettoyage et rangement ▪ Contrôle et réapprovisionnement du mini-bar
CONDITIONS D'EXERCICE	
	<i>Moyens et ressources</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normes ▪ Fiches de fonction ▪ Notices d'utilisation ▪ Fiches techniques ▪ Fiches petits déjeuners ▪ Cartes ▪ Tableau de distribution des petits déjeuners et des repas ▪ Bons de commande ▪ Produits ▪ Matériels et équipements ▪ Supports de vente ▪ Éléments d'ambiance ▪ Bons de maintenance
	<p>Autonomie, responsabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chargé(e) de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures imposées et des consignes données. ▪ Autonome dans la transmission à sa hiérarchie des anomalies et des dysfonctionnements constatés.
	<p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des normes d'hygiène et de sécurité. ▪ Respect des normes internes de l'entreprise. ▪ Conformité de la commande. ▪ Satisfaction de la clientèle.

CAP SERVICES HOTELIERS

FONCTION 4 – COMMUNICATION

<i>TÂCHES</i>	
1 2 3 4 5 6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise de contact avec les clients, l'équipe et les tiers ▪ Écoute, information du client de l'équipe et des tiers ▪ Transmission des demandes et des réclamations aux services concernés. ▪ Présentation des supports de vente ▪ Prise de commande ▪ Mise en place et présentation des éléments d'ambiance
CONDITIONS D'EXERCICE	
	<i>Moyens et ressources</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procédures d'accueil ▪ Normes ▪ Consignes et règlement intérieur ▪ Notes de services ▪ Bons de commande ▪ Bons de réception ▪ Bons de maintenance ▪ Notices ▪ Tarifs ▪ Fiches petits déjeuners ▪ Fiches de blanchissage ▪ Fiches objets trouvés ▪ Moyens de communication (téléphone, " bips "...) ▪ Produits d'accueil
	<p>Autonomie, responsabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Autonomie possible dans la communication avec les clients. ▪ Autonomie lors de la transmission des anomalies et des dysfonctionnements.
	<p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect et courtoisie à l'égard du client. ▪ Maintien d'un environnement accueillant. ▪ Relations internes efficaces. ▪ Respect de la charte de qualité de l'entreprise.

**MISE EN RELATION DU RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
ET DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

Fonctions	Capacités	Compétences terminales
<p>Entretien des locaux</p> <p>Gestion, utilisation et entretien du linge.</p> <p>Service de restauration à l'étage.</p> <p>Communication</p>	<p>C 1 Préparer</p>	<p>C 11 Préparer les matériels, les produits d'entretien, les produits d'accueil et les supports de vente.</p> <p>C 12 Préparer les denrées nécessaires au petit déjeuner.</p> <p>C 13 Sélectionner le linge propre.</p> <p>C 14 Préparer le départ du linge sale.</p>
<p>Entretien des locaux.</p> <p>Gestion, utilisation et entretien du linge.</p> <p>Service de restauration à l'étage.</p>	<p>C 2 Organiser, gérer</p>	<p>C 21 Organiser et gérer son travail</p> <p>C 22 Participer à la prévision des besoins</p> <p>C 23 Gérer le linge</p> <p>C 24 Répartir le linge.</p>
<p>Entretien des locaux.</p> <p>Gestion, utilisation et entretien du linge.</p> <p>Service de restauration à l'étage.</p> <p>Communication</p>	<p>C 3 Réaliser</p>	<p>C 31 Entretien des lieux d'hébergement (chambres, appartements...)</p> <p>C 32 Nettoyer les locaux communs, leurs sanitaires et les matériels.</p> <p>C 33 Mettre en place la salle, les buffets, les plateaux de petits déjeuners et autres plateaux repas.</p> <p>C 34 Servir le petit déjeuner à l'étage, en salle et les plateaux repas.</p> <p>C 35 Réapprovisionner le buffet et le mini-bar.</p> <p>C 36 Débarrasser les plateaux et les buffets.</p> <p>C 37 Nettoyer et ranger les équipements, les matériels et les produits.</p> <p>C 38 Conditionner le linge sale</p> <p>C 39 Entretien du linge.</p>
<p>Entretien des locaux</p> <p>Service de restauration à l'étage.</p> <p>Communication</p>	<p>C 4 Communiquer</p>	<p>C 41 Prendre contact et informer le client, l'équipe, les tiers.</p> <p>C 42 Prendre commande d'un petit déjeuner et autres prestations</p> <p>C 43 Renseigner les documents internes et externes.</p> <p>C 44 Transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés.</p>
<p>Entretien des locaux.</p> <p>Gestion, utilisation et entretien du linge.</p> <p>Service de restauration à l'étage.</p>	<p>C 5 Contrôler</p>	<p>C 51 Repérer les anomalies et les dysfonctionnements.</p> <p>C 52 Vérifier les tâches effectuées.</p> <p>C 53 Contrôler l'approvisionnement du buffet et du mini-bar.</p> <p>C 54 Contrôler le linge.</p>