

**RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

**SAVOIR-FAIRE**

**C1 - Préparer**

<i>Savoir faire</i>	Conditions de réalisation <i>on donne</i>	Critères d'évaluation <i>on exige</i>
<p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b>                      (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>                      Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>		
<p><b>C 11 - Préparer les matériels, les produits d'entretien, les produits d'accueil et les supports de vente</b></p> <p>C 111 - Préparer les matériels et les accessoires nécessaires à l'entretien des locaux.</p> <p>C 112 - Préparer le matériel nécessaire au service du petit déjeuner</p> <p>C 113 - Préparer les produits d'entretien et de désinfection, adaptés à chaque surface.</p> <p>C 114 - Préparer les produits d'accueil et les supports de vente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chariots d'étagage,</li> <li>▪ Matériels d'aspiration et de traitement des surfaces</li>   <li>▪ Plateaux, buffets,</li> <li>▪ Vaisselle, verrerie, couverts</li> <li>▪ Machines à café : (cafetières à filtre, cafetières à dépression, cafetières à piston, percolateurs, machine à café express... )</li> <li>▪ Échelles à petits déjeuners...</li> <li>▪ Matériels divers</li>   <li>▪ Accessoires divers (balais rasants...)</li> <li>▪ Produits divers (détergents, détartrants, désinfectants, désodorisants, détachants, rénovants ...)</li>   <li>▪ Produits d'hygiène</li> <li>▪ Dépliants, brochures touristiques...</li> <li>▪ Cartes des mets et des boissons.</li> <li>▪ Fiche mini-bar</li> <li>▪ Documentation et fournitures diverses...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix adapté des matériels et des accessoires</li> <li>• Maîtrise des techniques de mise en place</li>   <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des fiches techniques</li> <li>- des consignes</li> <li>- du temps imparti</li> <li>- de la gestuelle et de l'ergonomie</li> </ul> </li>   <li>• Identification adéquate des produits d'entretien</li> <li>• Conformité quantitative et qualitative des produits d'entretien</li>   <li>• Identification correcte des produits d'accueil</li> <li>• Conformité qualitative des produits d'accueil et des supports de vente.</li> </ul>

## CAP SERVICES HOTELIERS

### C1 - Préparer

<i>Savoir faire</i>	Conditions de réalisation <i>on donne</i>	Critères d'évaluation <i>on exige</i>
<p>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i> Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>		
<p><b>C 12 - Préparer les denrées nécessaires au petit déjeuner.</b></p> <p style="text-align: center;">C 121 - Préparer les denrées pour le plateau</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiches techniques</li> <li>▪ Pains, viennoiseries</li> <li>▪ Boissons froides et chaudes</li> <li>▪ Confitures</li> <li>▪ Beurre</li> <li>▪ Divers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité quantitative et qualitative des denrées, dans le respect de la commande.</li> <li>• Maîtrise des techniques de mise en place</li> <li>• Maîtrise des techniques de préparation des boissons chaudes. et froides.</li> <li>• Respect :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- des fiches techniques</li> <li>- des consignes</li> <li>- du temps imparti</li> </ul> </li> </ul>
<p>C 122 - Préparer les denrées pour le buffet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiches techniques</li> <li>▪ Pains, viennoiseries</li> <li>▪ Boissons froides et chaudes</li> <li>▪ Confitures</li> <li>▪ Beurre</li> <li>▪ Céréales</li> <li>▪ Produits laitiers</li> <li>▪ Fruits, charcuteries, produits régionaux, préparations à thème</li> <li>▪ Autres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité quantitative et qualitative des denrées en fonction des consignes</li> <li>• Maîtrise des techniques de préparation des boissons chaudes et froides</li> <li>• Respect :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- des fiches techniques</li> <li>- des consignes</li> <li>- du temps imparti</li> <li>- des principes de rotation des stocks</li> <li>- des dates limites de consommation (DLC)</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>C 13 - Sélectionner le linge propre</b></p> <p style="text-align: center;">C 131 - Préparer le linge d'hôtel</p>	<p style="text-align: center;">Linge plat, éponge, uniformes et tenues professionnelles, autres</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ États prévisionnels d'occupation des unités d'hébergement</li> <li>▪ Fiches de stock</li> <li>▪ Fiches techniques</li> <li>▪ Bons d'échange</li> <li>▪ Chariots</li> <li>▪ Sacs, housses...</li> <li>▪ Portants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité quantitative et qualitative du linge en fonction des consignes</li> <li>• Maîtrise des techniques de mise en place</li> <li>• Organisation rationnelle des chariots et des échelles de transport</li> </ul>

## CAP SERVICES HOTELIERS

C1 - Préparer

<i>Savoir faire</i>	Conditions de réalisation <i>on donne</i>	Critères d'évaluation <i>on exige</i>
<p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b>                      (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>                      Analyse des dangers et maîtrise des points critiques )</p>		
C 132 - Préparer le linge du restaurant	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planning de réservation des tables</li> <li>▪ Fiches techniques</li> <li>▪ Fiches de stock</li> <li>▪ Bons d'échange</li> <li>▪ Chariots</li> <li>▪ Échelles de transport</li> <li>▪ Portants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité quantitative et qualitative du linge en fonction des consignes</li> <li>• Maîtrise des techniques de mise en place</li> <li>• Organisation rationnelle des chariots et des échelles de transport</li> </ul>
C 133 - Préparer le linge des autres services	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tableaux de services</li> <li>▪ Bons d'échange</li> <li>▪ Fiches techniques</li> <li>▪ Fiches de stock</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité quantitative et qualitative du linge en fonction des consignes</li> <li>• Maîtrise des techniques de mise en place</li> <li>• Organisation rationnelle des chariots</li> </ul>
<b>C 14 - Préparer le départ du linge sale</b>	Linge plat, Linge éponge, Uniformes et tenues professionnelles Gants, masques Autres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des procédures</li> <li>- des consignes</li> <li>- de l'ergonomie</li> <li>- du temps imparti</li> </ul> </li> </ul>
C 141 - Préparer le départ du linge d'hôtel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bordereau d'expédition</li> <li>▪ Bons de blanchisserie</li> <li>▪ Sacs à linge et chariots</li> </ul>	
C 142 - Préparer le départ du linge de restaurant	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bordereau d'expédition</li> <li>▪ Bons de blanchisserie</li> <li>▪ Sacs à linge et chariots</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des techniques organisationnelles et gestuelles</li> </ul>
C 143 - Collecter le linge client	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiche de blanchisserie et de pressing</li> <li>▪ Sacs à linge et chariots.</li> </ul>	



CAP SERVICES HOTELIERS

C2 – Organiser, gérer

<i>Savoir faire</i>	Conditions de réalisation <i>on donne</i>	Critères d'évaluation <i>on exige</i>
<p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b>                      (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. Hazard Analysis Critical Control Point                      Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>		
<p><b>C 23 - Gérer le linge</b></p> <p>C 231 – Réceptionner le linge</p> <p>C 232 – Différencier le linge</p> <p><u>C 233 – Stocker le linge</u></p> <p><b>C 24 - Répartir le linge</b></p> <p>C 241 – Distribuer le linge aux étages</p> <p>C 242 – Distribuer le linge au restaurant et en cuisine</p> <p>C 243 – Ventiler le linge vers les autres lieux ( piscine, espaces loisirs, sanitaires...)</p> <p>C 244 – Restituer le linge au client</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chariots</li> <li>• Sacs</li> <li>• Bons de livraison,</li> <li>• Fiches de stock</li> <li>• Fiches techniques</li> </ul> <p>Linge plat, éponge Uniformes et tenues professionnelles Autres</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Fiches de travail</li> <li>• Chariots</li> <li>• Sacs</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Fiches de travail</li> <li>• Chariots</li> <li>• Sacs</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Fiches de travail</li> <li>• Chariots</li> <li>• Sacs</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédure</li> <li>• Fiche de blanchisserie, de pressing</li> <li>• Emballages (boîtes, housses...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité quantitative et qualitative du linge en fonction des consignes</li> <li>• Stockage rationnel du linge</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- des procédures</li> <li>- des fiches techniques</li> <li>- des consignes</li> <li>- du temps imparti</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Répartition judicieuse et correcte du linge</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation soignée et adaptée à l'image de l'établissement</li> </ul>

CAP SERVICES HOTELIERS

C3 – Réaliser

<i>Savoir faire</i>	Conditions de réalisation <i>on donne</i>	Critères d'évaluation <i>on exige</i>
<p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b>                      (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>                      Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>		
<p><b>C 31 – Entretien des lieux d'hébergement (chambres, appartements, salons et espaces loisirs)</b></p> <p>C 311 - Aérer, évacuer les déchets Retirer le linge sale</p> <p>C 312 - Appliquer les produits de nettoyage et de désinfection</p> <p>C 313 - Faire le lit</p> <p>C 314 - Nettoyer la salle de bains, les sanitaires et autres locaux</p> <p>C 315 - Nettoyer les chambres, appartements, salons et espaces loisirs</p>	<p>Linge plat Linge éponge, uniformes et tenues professionnelles, gants, masques et autres</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• État prévisionnel d'occupation des locaux</li> <li>• Protocoles, procédures</li> <li>• Fiches de stock</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Chariots de linge</li> <li>• Sacs</li> <li>• Produits d'entretien et d'accueil</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chariots de linge</li> <li>• Chariots de produits d'entretien et d'accueil</li> <li>• Sacs</li> <li>• Matériel d'aspiration, de traitement des surfaces</li> <li>• Petits matériels</li> <li>▪ Produits d'entretien (détergents, détartrants, désinfectants, désodorisants, détachants, rénovants ...)</li> <li>• Produits d'accueil (savonnettes, shampoing, papier à lettres, dépliants...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise parfaite des techniques et des procédures de nettoyage</li> <li>• Prise en compte des caractéristiques de la clientèle</li> <li>• Optimisation des tâches réalisées et des produits utilisés</li> <li>• Organisation rationnelle</li> <li>• Efficience du travail.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la politique commerciale</li> <li>- des procédures</li> <li>- des consignes</li> <li>- de la chronologie des tâches</li> <li>- des temps programmés</li> <li>- des règles ergonomiques</li> <li>- des postures et des gestes professionnels adaptés.</li> <li>- des concepts esthétiques</li> </ul> </li> </ul>

CAP SERVICES HOTELIERS

C3 – Réaliser

<i>Savoir faire</i>	Conditions de réalisation <i>on donne</i>	Critères d'évaluation <i>on exige</i>
<p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b>                      (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>                      Analyse des dangers et maîtrise des points critiques )</p>		
<p>C 316 - Mettre en place le linge propre, les produits d'accueil et autres accessoires</p> <p>C 317 - Ordonner les chambres, appartements, salons et espaces loisirs</p> <p><b>C 32 – Nettoyer les locaux communs, leurs sanitaires et les matériels</b></p> <p>C 321 - Aérer, évacuer les déchets Retirer le linge sale</p> <p>C 322 - Appliquer les produits de nettoyage et de désinfection</p> <p>C 323 - Nettoyer les sanitaires</p> <p>C 324 - Traiter les surfaces, le mobilier et les équipements</p> <p>C 325 - Mettre en place le linge, les jetables, les produits d'accueil et autres accessoires</p> <p>C 326 - Ordonner les locaux communs</p> <p>C 327 - Entretenir les plantes et la décoration florale.</p>	<p>Linge éponge, uniformes et tenues professionnelles, gants, masques, autres</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Tableaux de rotation des tâches</li> <li>• Protocoles, procédures</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Fiches de stock</li> <li>• Chariots d'entretien</li> <li>• Sacs</li> <li>• Matériel d'aspiration et de traitement des surfaces</li> <li>• Petits matériels</li> <li>• Produits d'entretien (détergents, désinfectants, cires...)</li> <li>• Produits d'accueil</li> </ul> <p>• Produits pour végétaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité quantitative et qualitative du linge, des produits et des accessoires</li> <li>• Optimisation des tâches réalisées et des produits utilisés</li> <li>• Organisation rationnelle</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte des caractéristiques de la clientèle.</li> <li>• Présentation soignée et adaptée à l'image de l'établissement</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facteurs d'ambiance adaptés aux locaux</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- de l'image de marque de l'établissement</li> <li>- des procédures</li> <li>- des consignes</li> <li>- des temps programmés</li> <li>- des règles ergonomiques</li> <li>- des postures et gestes adaptés</li> </ul> </li> </ul>



## CAP SERVICES HOTELIERS

C3 – Réaliser

<i>Savoir faire</i>	Conditions de réalisation <i>on donne</i>	Critères d'évaluation <i>on exige</i>
<p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b>                      (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>                      Analyse des dangers et maîtrise des points critiques )</p>		
<p><b>C 333 - Dresser un plateau</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Nombre et types de clients</li> <li>• Cartes</li> <li>• Bons de commande</li> <li>• Fiches petit déjeuner</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Tableau du service des petits déjeuners, repas et des collations</li> <li>• Matériels</li> <li>• Linge</li> <li>• Jetables</li> <li>• Produits</li> <li>• Divers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité quantitative et qualitative des produits, du matériel, en fonction de la commande.</li> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des fiches techniques</li> <li>- des consignes</li> <li>- des techniques de préparation</li> <li>- du temps imparti</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>C 34 - Servir le petit déjeuner à l'étage et en salle et les plateaux repas</b></p> <p style="padding-left: 40px;">C 341 - Servir le petit déjeuner en salle</p> <p style="padding-left: 40px;">C 342 - Acheminer le plateau du petit déjeuner et le plateau repas et en assurer le service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériels</li> <li>• Plateaux</li> <li>• Facture</li> <li>• Matériels</li> <li>• Plateaux</li> <li>• Fiches petit déjeuner</li> <li>• Fiches de commande</li> <li>• Questionnaire de satisfaction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des techniques de service :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- en salle</li> <li>- à l'étage (petit déjeuner)</li> </ul> </li> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la demande du client (produits et temps)</li> <li>- des règles ergonomiques</li> <li>- des gestes et postures</li> </ul> </li> <li>• Conformité du réapprovisionnement du buffet en fonction des consignes</li> <li>• Respect du temps imparti</li> </ul>
<p><b>C 35 – Réapprovisionner</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> le buffet</li> <li><input type="checkbox"/> le mini-bar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Matériels</li> <li>• Linge</li> <li>• Jetables</li> <li>• Denrées et boissons</li> <li>• Fiche mini-bar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité de réapprovisionnement du mini-bar en fonction des fiches techniques.</li> </ul>

## CAP SERVICES HOTELIERS

C3 – Réaliser

<i>Savoir faire</i>	<i>Conditions de réalisation on donne</i>	<i>Critères d'évaluation on exige</i>
<p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b>                      (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>                      Analyse des dangers et maîtrise des points critiques )</p>		
<p><b>C 36 - Débarrasser les plateaux, les buffets et la salle</b></p> <p>C 361 - Enlever, acheminer, trier, nettoyer les plateaux</p> <p>C 362 - Débarrasser et nettoyer le buffet et la salle</p> <p><b>C 37 – Nettoyer, ranger les équipements, les matériels et les produits de prépa-ration et de nettoyage</b></p> <p>C 371 - Nettoyer les équipements, les matériels, les produits</p> <p>C 372 - Classer et stocker les équipements, les matériels et les produits</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Consignes clients (fiche ne pas déranger...)</li> <li>• Machines</li> <li>• Matériels</li> <li>• Produits d'entretien</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Matériels</li> <li>• Linge</li> <li>• Produits d'entretien</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures</li> <li>• Chariots</li> <li>• Matériels d'aspiration et de traitement des surfaces</li> <li>• Matériel divers</li> <li>• Produits d'entretien</li> <li>• Bons de maintenance</li> <li>• Bons d'approvisionnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des techniques de débarrassage</li> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des fiches techniques</li> <li>- des consignes</li> <li>- des règles inhérentes au tri sélectif</li> <li>- des règles organisationnelles (en fonction du poids, du volume et de la destination)</li> <li>- des règles de nettoyage du mobilier et du matériel</li> <li>- des règles d'utilisation des produits</li> <li>- des règles ergonomiques</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des techniques de nettoyage</li> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des fiches techniques</li> <li>- des consignes</li> <li>- des règles de stockage</li> </ul> </li> </ul>

CAP SERVICES HOTELIERS

C3 - Réaliser

<i>Savoir faire</i>	Conditions de réalisation <i>on donne</i>	Critères d'évaluation <i>on exige</i>
<p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b>                      (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>                      Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>		
<p><b>C 38 – Conditionner le linge sale</b></p> <p>C 381 - Trier et compter le linge</p> <p>C 382 - Remplir les conteneurs et les sacs en fonction des destinations</p>	<p>Linge plat, linge éponge, uniformes et tenues professionnelles, gants, masques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>• Procédures de qualité</li> <li>• Procédures de décontamination</li> <li>• Chariots</li> <li>• Conteneurs</li> <li>• Sacs</li> <li>• Sacs spécifiques pour la décontamination</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité du tri en fonction du type de linge et de sa destination</li> <li>• Exactitude du comptage</li> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des protocoles</li> <li>- des consignes</li> <li>- des règles de décontamination</li> <li>- des règles de conditionnement</li> <li>- des zones d'expédition</li> <li>- des temps programmés</li> <li>- des règles ergonomiques</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>C 39 – Entretenir le linge</b></p> <p>C 391 - Détacher, laver, sécher le linge</p> <p>C 392 - Repasser, plier, ranger le linge</p> <p>C 393 - Réaliser les travaux de petite couture</p>	<p>Linge éponge, uniformes et tenues professionnelles, vêtements des clients, gants et masques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Notices d'entretien</li> <li>• Machines</li> <li>• Matériels</li> <li>• Produits lessiviels et de détachage</li> <li>• Emballages (housses, boîtes...)</li> <li>• Fournitures diverses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des règles de détachage</li> </ul>

CAP SERVICES HOTELIERS

C4 - Communiquer

<i>Savoir faire</i>	Conditions de réalisation <i>on donne</i>	Critères d'évaluation <i>on exige</i>
<p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b>                      (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>                      Analyse des dangers et maîtrise des points critiques )</p>		
<p><b>C 41 – Prendre contact et informer le client, l'équipe et les tiers</b></p> <p>C 411- Accueillir, informer, et orienter le client</p> <p>C 412- Saluer, renseigner et orienter les tiers</p> <p>C 413 – Établir des relations professionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> avec la hiérarchie</li> <li><input type="checkbox"/> les membres de l'équipe</li> <li><input type="checkbox"/> les autres services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture d'entreprise</li> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Procédures d'accueil</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Plan des locaux</li> <li>• Affichages obligatoires</li> <li>• Signalétique</li> <li>• Documentation interne à l'entreprise</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture d'entreprise</li> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Procédures</li> <li>• Consignes commerciales internes</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Plan des locaux</li> <li>• Consignes de sécurité</li> <li>• Signalétique</li> <li>• Bons</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture d'entreprise</li> <li>• Organigramme</li> <li>• Règlement intérieur</li> <li>• Livret d'accueil</li> <li>• Notes de services</li> <li>• Cahier de consignes</li> <li>• Fiches de liaisons</li> <li>• Fiche d'occupation journalière</li> <li>• Fiches de travail</li> <li>• Bons</li> <li>• Outils de communication (Matériel informatique, téléphone, télécopieurs, messageries...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise de l'implantation des locaux.</li> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des procédures d'accueil</li> <li>- des règles de communication verbale et non verbale</li> <li>- de la tenue professionnelle adaptée (hygiène corporelle, présentation conforme à l'image et à la culture d'entreprise)</li> <li>- des postures professionnelles adaptées</li> <li>- des comportements professionnels liés à l'image de l'entreprise (courtoisie, disponibilité, honnêteté, sens de l'observation, esprit d'équipe, réactivité</li> <li>- de l'intimité de la clientèle (discrétion)</li> </ul> </li> <li>• Maîtrise des outils de communication.</li> </ul>

CAP SERVICES HOTELIERS

C4 - Communiquer

<i>Savoir faire</i>	Conditions de réalisation <i>on donne</i>	Critères d'évaluation <i>on exige</i>
<p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b>                      (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>                      Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>		
<p>C 414 - Valoriser les facteurs d'ambiance, les produits d'accueil</p> <p><b>C 42 – Prendre commande d'un petit déjeuner et autres prestations</b></p> <p>C 421- Accueillir le client</p> <p>C 422 - Présenter les supports de vente et les produits</p> <p>C 423 - Argumenter</p> <p>C 424 - Répondre aux objections</p> <p>C 425 - Conclure une prise de commande</p> <p>C 426 - Réaliser une vente additionnelle</p> <p>C 427 - Présenter la note</p> <p>C 428 - Prendre congé</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Produits d'accueil (documentation diverse, nécessaire de toilette...)</li> <li>• Éléments d'ambiance, décoration florale...</li>   <li>• Procédures</li> <li>• Supports de vente</li> <li>• Produits</li> <li>• Bons de commande</li> <li>• Bons divers</li> <li>• Téléphone</li>   <li>• Matériel informatique</li>   <li>• Notes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des standards de qualité</li> <li>- d'une présentation harmonieuse et valorisante</li> </ul> </li>   <li>• Prise en compte des caractéristiques des clients.</li> <li>• Maîtrise des phases de la vente</li> <li>• Connaissance des supports de vente et des produits</li>   <li>• Conformité de l'enregistrement de la commande par rapport à l'attente du client</li> </ul>

## CAP SERVICES HOTELIERS

C4 - Communiquer

<i>Savoir faire</i>	Conditions de réalisation <i>on donne</i>	Critères d'évaluation <i>on exige</i>
<p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b>                      (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>                      Analyse des dangers et maîtrise des points critiques )</p>		
<p><b>C 43 - Renseigner les documents internes et externes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures</li> <li>• Bons ( de blanchissage, livraison, réception, maintenance, fiches objets trouvés, mini-bar...)</li> <li>• Fiches de stock</li> <li>• Cahier de consignes</li> <li>• Outils de communication (matériel informatique et télécopie)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des outils de communication,</li> <li>• Choix des supports appropriés</li> <li>• Tenue d'une fiche de stock en quantité</li> <li>• Respect des procédures</li> </ul>
<p><b>C 44 - Transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés</b></p>		
<p>C 441 – Enregistrer et transmettre les demandes et les réclamations</p>		
<p>C 442 – Signaler les dysfonctionnements et les anomalies</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures</li> <li>• Notes de service</li> <li>• Consignes clients</li> <li>• Bons de maintenance</li> <li>• Bons de blanchisserie</li> <li>• Bons de commande</li> <li>• Outils de communication ( téléphone, bip, télécopie, messagerie, matériel informatique...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des circuits de circulation de l'information</li> <li>• Maîtrise des outils de communication</li> <li>• Exactitude de l'appréciation du degré d'urgence</li> <li>• Restitution et reformulation en langage technique adapté à la situation</li> </ul>

CAP SERVICES HOTELIERS

C5 - Contrôler

<i>Savoir faire</i>	Conditions de réalisation <i>on donne</i>	Critères d'évaluation <i>on exige</i>
<p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b>                      (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>                      Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>		
<p><b>C 51 - Repérer les anomalies et les dysfonctionnements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> des lieux d'hébergement (chambres, appartements et sanitaires)</li> <li><input type="checkbox"/> des autres locaux</li> <li><input type="checkbox"/> du mobilier</li> <li><input type="checkbox"/> des équipements</li> <li><input type="checkbox"/> des machines</li> <li><input type="checkbox"/> des matériels</li> <li><input type="checkbox"/> des éléments d'ambiance</li> <li><input type="checkbox"/> divers</li> </ul> <p><b>C 52 - Vérifier les tâches effectuées</b></p> <p style="padding-left: 20px;">C 521 – Contrôler l'état de propreté</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> des lieux d'hébergement (chambres, appartements et sanitaires)</li> <li><input type="checkbox"/> des autres locaux</li> <li><input type="checkbox"/> du mobilier</li> <li><input type="checkbox"/> des équipements</li> <li><input type="checkbox"/> des machines</li> <li><input type="checkbox"/> des matériels</li> <li><input type="checkbox"/> des éléments d'ambiance</li> <li><input type="checkbox"/> divers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Affichages réglementaires</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Fiche de contrôle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilance dans le respect des consignes émanant des standards de qualité et des fiches techniques</li> <li>• Repérage des anomalies</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité des tâches réalisées en fonction des standards de qualité, des procédures et des fiches de contrôle</li> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- du temps imparti</li> <li>- de l'image de marque de l'établissement</li> </ul> </li> </ul>



C5 – Contrôler

<i>Savoir faire</i>	Conditions de réalisation <i>on donne</i>	Critères d'évaluation et <i>on exige</i>
<p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b>                      (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>                      Analyse des dangers et maîtrise des points critiques )</p>		
<p><b>C 54 – Contrôler le linge</b></p> <p>C 541 - Contrôler quantitativement le linge propre et sale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> linge d'hôtel</li> <li><input type="checkbox"/> linge de restaurant et de cuisine</li> <li><input type="checkbox"/> linge des autres lieux</li> <li><input type="checkbox"/> tenues professionnelles</li> <li><input type="checkbox"/> vêtements clients</li> </ul> <p>C 542 - Vérifier la conformité du linge propre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> linge d'hôtel</li> <li><input type="checkbox"/> linge de restaurant et de cuisine</li> <li><input type="checkbox"/> linge des autres lieux</li> <li><input type="checkbox"/> tenues professionnelles</li> <li><input type="checkbox"/> vêtements clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bons de livraison et de réception</li> <li>• Fiches de stocks</li> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Fiches techniques</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bons de linge</li> <li>• Fiches techniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification de la conformité quantitative du linge propre et sale dans le respect des procédures et des demandes du client</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification de la conformité qualitative du linge propre dans le respect des procédures et des demandes du client</li> </ul>