

## **SAVOIRS ASSOCIÉS**

## MISE EN RELATION DES CAPACITÉS, DES COMPÉTENCES TERMINALES ET DES SAVOIRS ASSOCIÉS

Capacités	Compétences terminales	SAVOIRS ASSOCIÉS							
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
		L'environnement économique, juridique des entreprises hôtelières et assimilées	La structure d'accueil	Le personnel	Les unités d'hébergement	Les équipements	Les produits	Le linge	Les relations commerciales et le client
<b>C 1 Préparer</b>	C 11 Préparer les matériels, les produits d'entretien, les produits d'accueil et les supports de vente.								
	C 12 Préparer les denrées nécessaires au petit déjeuner.								
	C 13 Sélectionner le linge propre.								
	C 14 Préparer le départ du linge sale.								
<b>C 2 Organiser, Gérer</b>	C 21 Organiser et gérer son travail								
	C 22 Participer à la prévision des besoins								
	C 23 Gérer le linge								
	C 24 Répartir le linge.								
<b>C 3 Réaliser</b>	C 31 Entretien des lieux d'hébergement (chambres, appartements...)								
	C 32 Nettoyer les locaux communs, leurs sanitaires et les matériels.								
	C 33 Mettre en place la salle, les buffets, les plateaux de petits déjeuners et autres plateaux repas.								
	C 34 Servir le petit déjeuner à l'étage, en salle et les plateaux repas.								
	C 35 Réapprovisionner le buffet et le mini-bar.								
	C 36 Débarrasser les plateaux et les buffets.								
	C 37 Nettoyer et ranger les équipements, les matériels et les produits.								
	C 38 Conditionner le linge sale								
	C 39 Entretien du linge.								
<b>C 4 Communiquer</b>	C 41 Prendre contact et informer le client, l'équipe, les tiers.								
	C 42 Prendre commande d'un petit déjeuner et autres prestations								
	C 43 Renseigner les documents internes et externes.								
	C 44 Transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés.								
<b>C 5 Contrôler</b>	C 51 Repérer les anomalies et les dysfonctionnements.								
	C 52 Vérifier les tâches effectuées.								
	C 53 Contrôler l'approvisionnement du buffet et du mini-bar.								
	C 54 Contrôler le linge.								

<b>LISTE DES SAVOIRS ASSOCIÉS</b>
-----------------------------------

S1 – L'environnement économique, juridique  
des entreprises hôtelières et assimilées

S2 – La structure d'accueil

S3 – Le personnel

S4 – Les unités d'hébergement

S5 – Les équipements

S6 – Les produits

S7 – Le linge

S8 – Les relations commerciales et le client

<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>
<p><b>S 11- Les concepts hôteliers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Hôtels</li> <li><input type="checkbox"/> Résidences hôtelières</li> <li><input type="checkbox"/> Centres d'hébergement para-hôteliers</li> </ul> <p><b>S 12 - Le commerçant et son statut</b></p> <p><b>S 13 - Les formes juridiques de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> S.A.</li> <li><input type="checkbox"/> S.A.R.L</li> <li><input type="checkbox"/> E.U.R.L.</li> <li><input type="checkbox"/> Autres</li> </ul> <p><b>S 14 - Les différents modes d'exploitation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Indépendant</li> <li><input type="checkbox"/> Associé</li> <li><input type="checkbox"/> Intégré</li> <li><input type="checkbox"/> Franchisé</li> </ul> <p><b>S 15 - Les acteurs de la vie économique</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identification et différenciation des types de concepts hôteliers</li> <li>● Classement et caractéristiques essentielles des différentes typologies d'entreprises hôtelières</li> <li>● Identification des normes de classement</li> <li>● Les obligations du commerçant</li> <li>● différenciation de l'entreprise individuelle et de l'entreprise sociétaire</li> <li>● Comparaison des différents modes d'exploitation</li> <li>● Liaison avec les différents agents économiques (ménages, entreprises, administrations et institutions financières)</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>
<p><b>S 16 – La réglementation générale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Affichages obligatoires à l'extérieur de l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> <li>- classement de l'hôtel,</li> <li>- licences des débits boissons</li> <li>- protection des mineurs</li> </ul> </li>   <li><input type="checkbox"/> Registres et documents obligatoires <ul style="list-style-type: none"> <li>- registre de sécurité,</li> <li>- fiches des étrangers,</li> <li>- statistiques INSEE</li> <li>- états et pièces comptables</li> </ul> </li> </ul> <p><b>S 17 - Les droits et obligations de l'hôtelier</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Énumération des affichages</li>   <li>• Énumération des documents réglementaires</li>     <li>• Identification des principales responsabilités de l'hôtelier à l'égard du client et de ses biens</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>
<p><b>S 21 - Les structures d'accueil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> hôtels</li> <li><input type="checkbox"/> résidences hôtelières</li> <li><input type="checkbox"/> centres d'hébergement para-hôtelières</li> </ul> <p><b>S 22 - Les affichages obligatoires internes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> signalisation</li> <li><input type="checkbox"/> plans d'évacuation</li> <li><input type="checkbox"/> consignes de sécurité,</li> <li><input type="checkbox"/> tarifs et éventuellement cours du change</li> </ul> <p><b>S 23 - Les services des structures d'accueil</b></p> <p><b>S 24 - Les modes d'organisation internes des services</b></p> <p><b>S 25 - L'information et les documents externes et internes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> bons</li> <li><input type="checkbox"/> bordereaux</li> <li><input type="checkbox"/> fiches</li> <li><input type="checkbox"/> états divers</li> </ul> <p><b>S 26 - La démarche qualité de la structure d'accueil</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reconnaissance de la structure d'accueil et de ses principales caractéristiques</li> <li>● Énumération des affichages obligatoires</li> <li>● Lecture d'un organigramme simplifié</li> <li>● Identification des activités de chaque service</li> <li>● Mise en évidence des liaisons entre les services</li> <li>● Repérage des méthodes organisationnelles mises en place (personnel fixe, extras, sous-traitance et système mixte)</li> <li>● Lecture d'un règlement intérieur</li> <li>● Analyse et renseignement de certains documents externes et internes</li> <li>● Approche d'une démarche qualité.</li> </ul>

## S 3 – Le personnel

<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>
<p><b>S 31 – Le personnel</b></p> <p><b>S 32 – La législation du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> la convention collective</li> <li><input type="checkbox"/> le contrat de travail</li> <li><input type="checkbox"/> les conditions et la durée du travail</li> <li><input type="checkbox"/> le règlement intérieur</li> <li><input type="checkbox"/> les états du personnel</li> <li><input type="checkbox"/> la rémunération et le bulletin de salaire</li>   <li><input type="checkbox"/> les représentants du personnel</li>   <li><input type="checkbox"/> la protection des risques sociaux</li> </ul> <p><b>S 33 – L'hygiène et la sécurité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Positionnement dans un organigramme simplifié et repérage des liaisons hiérarchiques et fonctionnelles</li> <li>● Identification des qualifications courantes</li> <li>● Description des fonctions et des tâches</li>   <li>● Différenciation des types de contrat de travail</li> <li>● Analyse d'un contrat de travail</li> <li>● Lecture des horaires de travail</li>   <li>● Principales règles légales et conventionnelles à appliquer</li> <li>● Repérage des éléments essentiels du règlement intérieur</li>   <li>● Analyse des différentes parties d'un bulletin de salaire</li> <li>● Identification des prélèvements obligatoires et des principaux organismes collecteurs</li>   <li>● Rôle des différents représentants : ( des délégués, du comité d'entreprise et des syndicats)</li> <li>● Principaux systèmes de protection et d'indemnisation des salariés</li>   <li>● Identification des règles d'hygiène et de sécurité au regard du personnel (hygiène corporelle, risques de contamination...)</li> </ul> <p>Identification des précautions à prendre (coiffes, gants, tenues professionnelles ...)</p>





<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>
<p><b>S 45 - Les agents vecteurs de maladies dans les unités d'hébergement</b></p> <p><input type="checkbox"/> Monde microbien</p> <p><input type="checkbox"/> Insectes</p> <p><input type="checkbox"/> Parasites</p> <p><b>S 46 - Les modes de transmission</b></p> <p><input type="checkbox"/> Transmission aéroportée, manuportée</p> <p><input type="checkbox"/> Réservoirs inertes</p> <p><b>S 47 - L'hygiène et la sécurité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation de la diversité du monde microbien.</li> <li>• Définition d'une bactérie, d'un virus, d'un champignon microscopique (caractéristiques structurales, modes de vie, reproduction)</li> <li>• Énumération des paramètres favorables ou défavorables au développement microbien</li> <li>• Définition du pouvoir pathogène</li> <li>• Définition de la notion de porteur asymptomatique</li>   <li>• Présentation des différents agents : <ul style="list-style-type: none"> <li>- acariens ;</li> <li>- poux, agents de la gale, punaises, puces ... ;</li> <li>- larves...</li> </ul> </li> <li>• Indication des troubles et des conséquences de leur présence</li> <li>• Présentation des principaux parasites, oxyures, agents du paludisme...</li>   <li>• Définition des modes de transmission</li> <li>• Indication des facteurs favorisants</li> <li>• Énumération des principales sources de biocontamination dans le secteur hôtelier</li>   <li>• Identification des normes d'hygiène et de sécurité au niveau des unités d'hébergement</li> <li>• Analyse des risques de transmission et de contamination dans les unités d'hébergement (climatisation, ventilation...)</li> </ul>

## S 5 – Les équipements

<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>
<p><b>S 51 - Le mobilier, le matériel de l'unité chambre</b></p> <p><b>S 52 - Le mobilier, le matériel des autres lieux d'hébergement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> appartements</li> <li><input type="checkbox"/> studios</li> <li><input type="checkbox"/> autres</li> </ul> <p><b>S 53 - Les appareils, le matériel et le mobilier de la salle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> appareils de mise en température</li> <li><input type="checkbox"/> vaisselle et couverts</li> <li><input type="checkbox"/> buffets</li> <li><input type="checkbox"/> tables</li> <li><input type="checkbox"/> autres</li> </ul> <p><b>S 54 - Le petit matériel, les machines d'entretien et de protection des sols</b></p> <p><b>S 55 - L'hygiène et la sécurité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Énumération des équipements constitutifs d'une chambre selon la catégorie et le type de clientèle</li>   <li>• Énumération des équipements constitutifs des autres lieux selon la catégorie de clientèle.</li>   <li>• Justification du choix des équipements nécessaires en fonction du type de service</li>   <li>• Justification du choix des petits matériels et des machines utilisées</li>   <li>• Identification des normes d'hygiène et de sécurité au niveau des équipements</li>   <li>• Identification des risques courants (inflammabilité, explosion, implosion...)</li>   <li>• Analyse des risques de transmission et de contamination au regard des équipements, (litterie, sanitaires...)</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>
<p><b>S 61 – Les produits alimentaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Denrées et mets  (charcuteries, laitages, œufs, fruits, pains, viennoiseries, céréales, confitures, compotes, miels et autres)</li> <li><input type="checkbox"/> Boissons chaudes et froides  (Café, chocolat, infusions Jus de fruits, jus de légumes, sodas et autres)</li> </ul> <p><b>S 62 – Les produits du mini-bar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Boissons alcoolisées, et non alcoolisées</li> <li><input type="checkbox"/> Denrées salées et sucrées</li> </ul> <p><b>S 63 - Les produits de nettoyage et d'entretien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Désinfectants</li> <li><input type="checkbox"/> Détergents</li> <li><input type="checkbox"/> Détartrants</li> <li><input type="checkbox"/> Antiparasites</li> <li><input type="checkbox"/> Autres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identification et reconnaissance des denrées et mets nécessaires au service des petits déjeuners au plateau et formule buffet.</li>   <li>● Identification des produits du mini-bar</li>   <li>● Choix du produit d'entretien en fonction de l'opération à effectuer.</li> <li>● Énumération des règles et des précautions d'emploi</li> <li>● Évaluation des quantités utilisées par rapport aux standards d'entretien</li> <li>● Tenue d'une fiche de stock en quantité</li> </ul>

## S 6 – Les produits

<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>
<p><b>S 64 – Les produits d'accueil et les éléments d'ambiance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Produits chambre et salle de bains</li> <li><input type="checkbox"/> Éléments d'ambiance</li> <li><input type="checkbox"/> Autres</li> </ul> <p><b>S 65 - Les étiquettes des produits</b></p> <p><b>S 66 - Le stockage des denrées et des produits</b></p> <p><b>S 67 - La sécurité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Justification du choix des produits d'accueil et des éléments d'ambiance selon les lieux d'hébergement et le type de clientèle</li> <li>• Analyse d'une étiquette</li> <li>• Repérage des facteurs de risques</li> <li>• Analyse d'une fiche de stock en quantité</li> <li>• Identification des règles inhérentes à la sécurité alimentaire (température, date limite de consommation, modes de conservation...)</li> <li>• Analyse des risques dus à la manipulation et au stockage des produits</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>
<p><b>S 71 - Le linge des étages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Linge plat</li> <li><input type="checkbox"/> Linge éponge</li> <li><input type="checkbox"/> Uniformes et tenues professionnelles</li> </ul> <p><b>S 72 - Les vêtements du client</b></p> <p><b>S 73 - Le linge des autres services</b></p> <p><b>S 74- Les formules d'entretien du linge</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identification des fibres couramment utilisées</li> <li>● Reconnaissance du type de linge</li> <li>● Justification du choix du détachant</li> <li>● Reconnaissance du type de linge</li> <li>● Identification de sa destination</li> <li>● Identification des modes d'organisation pour l'entretien du linge</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>
<p><b>S 81 - L'image de marque</b></p> <p><b>S 82 - La segmentation de la clientèle</b></p> <p>S 83 - Les caractéristiques du client</p> <p><b>S 84 - Les principes de communication interpersonnelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> avec la clientèle</li> <li><input type="checkbox"/> avec les autres acteurs, internes et externes</li> </ul> <p><b>S 85 - Les supports de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fiches de petit déjeuner</li> <li>- autres</li> </ul> <p><b>S 86 - Les phases de la vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Accueil</li> <li><input type="checkbox"/> Recherche des besoins</li> <li><input type="checkbox"/> Présentation des produits</li> <li><input type="checkbox"/> Argumentation</li> <li><input type="checkbox"/> Réponse aux objections</li> <li><input type="checkbox"/> Conclusion de la vente</li> <li><input type="checkbox"/> Vente additionnelle</li> <li><input type="checkbox"/> Présentation de la note</li> <li><input type="checkbox"/> Prise de congé</li> </ul> <p><b>S 87 - Le prix de vente, le chiffre d'affaires et le résultat</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Notion des principaux éléments qui caractérisent l'image de marque de l'entreprise</li> <li>● Identification des principales typologies de la clientèle</li> <li>● Définition du profil client</li> <li>● Reconnaissance de l'émetteur et du récepteur</li> <li>● Respect des techniques de communication (écoute active, reformulation, questionnement)</li> <li>● Interprétation du langage verbal et non verbal</li> <li>● Justification de la démarche adaptée et du langage utilisé</li> <li>● Identification des supports</li> <li>● Justification des phases de la vente choisies pour une prise de commande de petits déjeuners</li> <li>● Identification des modes de paiement</li> <li>● Analyse d'un prix de vente (éléments du coût de revient, principales marges)</li> <li>● Notions élémentaires de la formation du résultat.</li> </ul>