

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

SAVOIR FAIRE

C1 - Préparer

<u>Savoir faire</u>	Conditions de réalisation	Critères d'évaluation
	<i>on donne</i>	<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. Hazard Analysis Critical Control Point Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>		
<p>C 11 - Préparer les matériels, les produits d'entretien, les produits d'accueil et les supports de vente</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"> ▪ Chariots d'étagé, ▪ Matériels d'aspiration et de traitement des surfaces ▪ Plateaux, buffets, ▪ Vaisselle, verrerie, couverts ▪ Machines à café : (cafetières à filtre, cafetières à dépression, cafetières à piston, percolateurs, machine à café express...) ▪ Échelles à petits déjeuners... ▪ Matériels divers ▪ Accessoires divers (balais rasants...) ▪ Produits divers (déter-gents, détartrants, désinfectants, désodorisants, détachants, rénovants ...) ▪ Produits d'hygiène ▪ Dépliants, brochures touristiques... ▪ Cartes des mets et des boissons. ▪ Fiche mini-bar ▪ Documentation et fournitures diverses... 	<ul style="list-style-type: none"> • Choix adapté des matériels et des accessoires • Maîtrise des techniques de mise en place • Respect : <ul style="list-style-type: none"> - des fiches techniques - des consignes - du temps imparti - de la gestuelle et de l'ergonomie • Identification adéquate des produits d'entretien • Conformité quantitative et qualitative des produits d'entretien • Identification correcte des produits d'accueil • Conformité qualitative des produits d'accueil et des supports de vente.

C1 - Préparer

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

C1 - Préparer

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

C2 – Organiser, gérer

<u>Savoir faire</u>	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. Hazard Analysis Critical Control Point Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>		
<p>C 21 - Organiser son travail</p> <p>C 211 - Ordonnancer ses tâches</p> <p>C 212 - Organiser son poste de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planning des tâches • Planning des rotations • Protocoles • Procédures • Fiches techniques <ul style="list-style-type: none"> • Locaux • Machines • Matériels • Plan de travail • Produits • Planning • Fiches techniques, schémas • Consignes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interprétation correcte du planning • Organisation rationnelle • Efficience du travail • Respect : <ul style="list-style-type: none"> - des procédures, - des protocoles, - des consignes - de la chronologie des tâches - des temps programmés • Installation rationnelle du poste de travail • Postures adaptées.
<p>C 22 - Participer à la prévision des besoins :</p> <p><input type="checkbox"/> en équipements</p> <p><input type="checkbox"/> en matériels</p> <p><input type="checkbox"/> en produits d'entretien</p> <p><input type="checkbox"/> en produits d'accueil</p> <p><input type="checkbox"/> en mets et boissons</p> <p><input type="checkbox"/> en linge</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Standard de qualité • Etat prévisionnel d'occupation des chambres • Fiches techniques, protocoles • Fiches de stock • Matériel informatique • Echantillons (produits tissus) • Eventuellement documentation (catalogues, tarifs...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Interprétation exacte de la fiche de stock • Estimation quantitative conforme aux besoins : <ul style="list-style-type: none"> - en équipements - en matériels - en produits d'entretien - en produits d'accueil - en mets et boissons - en linge

C2 – Organiser, gérer

<u>Savoir faire</u>	Conditions de réalisation	Critères d'évaluation
	<i>on donne</i>	<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. Hazard Analysis Critical Control Point Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>		
<p>C 23 - Gérer le linge</p> <p>C 231 – Réceptionner le linge</p> <p>C 232 – Différencier le linge</p> <p>C 233 – Stocker le linge</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Chariots • Sacs • Bons de livraison, • Fiches de stock • Fiches techniques 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité quantitative et qualitative du linge en fonction des consignes • Stockage rationnel du linge
<p>C 24 - Répartir le linge</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>	<p>Linge plat, éponge Uniformes et tenues professionnelles Autres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard de qualité • Fiches techniques • Fiches de travail • Chariots • Sacs <ul style="list-style-type: none"> • Standard de qualité • Fiches techniques • Fiches de travail • Chariots • Sacs <ul style="list-style-type: none"> • Standard de qualité • Fiches techniques • Fiches de travail • Chariots • Sacs <ul style="list-style-type: none"> • Procédure • Fiche de blanchisserie, de pressing • Emballages (boites, housses...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect : <ul style="list-style-type: none"> - des procédures - des fiches techniques - des consignes - du temps imparti • Répartition judicieuse et correcte du linge • Présentation soignée et adaptée à l'image de l'établissement

C3 – Réaliser

<u>Savoir faire</u>	Conditions de réalisation <i>on donne</i>	Critères d'évaluation <i>on exige</i>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. Hazard Analysis Critical Control Point Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p> </div>		
<p>C 31 – Entretien des lieux d'hébergement (chambres, appartements, salons et espaces loisirs)</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"> • Standard de qualité • Etat prévisionnel d'occupation des locaux • Protocoles, procédures • Fiches de stock • Fiches techniques • Chariots de linge • Sacs • Produits d'entretien et d'accueil <ul style="list-style-type: none"> • Chariots de linge • Chariots de produits d'entretien et d'accueil • Sacs • Matériel d'aspiration, de traitement des surfaces • Petits matériels ▪ Produits d'entretien (détergents, détartrants, désinfectants, désodorisants, détachants, rénovants ...) • Produits d'accueil (savonnettes, shampooing, papier à lettres, dépliants...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise parfaite des techniques et des procédures de nettoyage • Prise en compte des caractéristiques de la clientèle • Optimisation des tâches réalisées et des produits utilisés • Organisation rationnelle • Efficience du travail. <ul style="list-style-type: none"> • Respect : <ul style="list-style-type: none"> - de la politique commerciale - des procédures - des consignes - de la chronologie des tâches - des temps programmés - des règles ergonomiques - des postures et des gestes professionnels adaptés. - des concepts esthétiques

C3 – Réaliser

<u>Savoir faire</u>	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. Hazard Analysis Critical Control Point 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>C 32 – Nettoyer les locaux communs, leurs sanitaires et les matériels</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"> • Standard de qualité • Tableaux de rotation des tâches • Protocoles, procédures • Fiches techniques • Fiches de stock • Chariots d’entretien • Sacs • Matériel d’aspiration et de traitement des surfaces • Petits matériels • Produits d’entretien (détergents, désinfectants, cires...) • Produits d’accueil • Produits pour végétaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité quantitative et qualitative du linge, des produits et des accessoires • Optimisation des tâches réalisées et des produits utilisés • Organisation rationnelle • Prise en compte des caractéristiques de la clientèle. • Présentation soignée et adaptée à l’image de l’établissement • Facteurs d’ambiance adaptés aux locaux • Respect : <ul style="list-style-type: none"> - de l’image de marque de l’établissement - des procédures - des consignes - des temps programmés - des règles ergonomiques - des postures et gestes adaptés

C3 – Réaliser

<u>Savoir faire</u>	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. Hazard Analysis Critical Control Point Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>		
<p>C 333 - Dresser un plateau</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Standard de qualité • Nombre et types de clients • Cartes • Bons de commande • Fiches petit déjeuner • Fiches techniques • Tableau du service des petits déjeuners, repas et des collations • Matériels • Linge • Jetables • Produits • Divers 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité quantitative et qualitative des produits, du matériel, en fonction de la commande. • Respect : <ul style="list-style-type: none"> - des fiches techniques - des consignes - des techniques de préparation - du temps imparti
<p>C 34 - Servir le petit déjeuner à l'étage et en salle et les plateaux repas</p> <p>C 341 - Servir le petit déjeuner en salle</p> <p>C 342 - Acheminer le plateau du petit déjeuner et le plateau repas et en assurer le service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Matériels • Plateaux • Facture • Matériels • Plateaux • Fiches petit déjeuner • Fiches de commande • Questionnaire de satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise des techniques de service : <ul style="list-style-type: none"> - en salle - à l'étage (petit déjeuner) • Respect : <ul style="list-style-type: none"> - de la demande du client (produits et temps) - des règles ergonomiques - des gestes et postures
<p>C 35 – Réapprovisionner</p> <p><input type="checkbox"/> le buffet</p> <p><input type="checkbox"/> le mini-bar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiches techniques • Matériels • Linge • Jetables • Denrées et boissons • Fiche mini-bar 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité du réapprovisionnement du buffet en fonction des consignes • Respect du temps imparti • Conformité de réapprovisionnement du mini-bar en fonction des fiches techniques.

C3 – Réaliser

<u>Savoir faire</u>	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. Hazard Analysis Critical Control Point Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>		
<p>C 36 - Débarrasser les plateaux, les buffets et la salle</p> <p>C 361 - Enlever, acheminer, trier, nettoyer les plateaux</p> <p>C 362 - Débarrasser et nettoyer le buffet et la salle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Standard de qualité • Fiches techniques • Consignes clients (fiche ne pas déranger...) • Machines • Matériels • Produits d'entretien <ul style="list-style-type: none"> • Standard de qualité • Fiches techniques • Matériels • Linge • Produits d'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise des techniques de débarrassage • Respect : <ul style="list-style-type: none"> - des fiches techniques - des consignes - des règles inhérentes au tri sélectif - des règles organisationnelles (en fonction du poids, du volume et de la destination) - des règles de nettoyage du mobilier et du matériel - des règles d'utilisation des produits - des règles ergonomiques
<p>C 37 – Nettoyer, ranger les équipements, les matériels et les produits de prépa-ration et de nettoyage</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"> • Procédures • Chariots • Matériels d'aspiration et de traitement des surfaces • Matériel divers • Produits d'entretien • Bons de maintenance • Bons d'approvision-nement 	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise des techniques de nettoyage • Respect : <ul style="list-style-type: none"> - des fiches techniques - des consignes - des règles de stockage

C3 - Réaliser

<u>Savoir faire</u>	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. Hazard Analysis Critical Control Point Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>		
<p>C 38 – Conditionner le linge sale</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"> • Procédures de qualité • Procédures de décontamination • Chariots • Conteneurs • Sacs • Sacs spécifiques pour la décontamination 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité du tri en fonction du type de linge et de sa destination • Exactitude du comptage • Respect : <ul style="list-style-type: none"> - des protocoles - des consignes - des règles de décontamination - des règles de conditionnement - des zones d'expédition - des temps programmés - des règles ergonomiques
<p>C 39 – Entretenir le linge</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"> • Standard de qualité • Fiches techniques • Notices d'entretien • Machines • Matériels • Produits lessiviels et de détachage • Emballages (housses, boîtes...) • Fournitures diverses 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles de détachage

C4 - Communiquer

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

C4 - Communiquer

<u>Savoir faire</u>	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. Hazard Analysis Critical Control Point Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>		
<p>C 414 - Valoriser les facteurs d'ambiance, les produits d'accueil</p> <p>C 42 – Prendre commande d'un petit déjeuner et autres prestations</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"> • Standard de qualité • Produits d'accueil (documentation diverse, nécessaire de toilette...) • Eléments d'ambiance, décoration florale... • Procédures • Supports de vente • Produits • Bons de commande • Bons divers • Téléphone • Matériel informatique • Notes 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect : - des standards de qualité - d'une présentation harmonieuse et valorisante • Prise en compte des caractéristiques des clients. • Maîtrise des phases de la vente • Connaissance des supports de vente et des produits • Conformité de l'enregistrement de la commande par rapport à l'attente du client

C4 - Communiquer

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

C5 - Contrôler

<u>Savoir faire</u>	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. Hazard Analysis Critical Control Point Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>		
<p>C 51 - Repérer les anomalies et les dysfonctionnements</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> des lieux d'hébergement (chambres, appartements et sanitaires) <input type="checkbox"/> des autres locaux <input type="checkbox"/> du mobilier <input type="checkbox"/> des équipements <input type="checkbox"/> des machines <input type="checkbox"/> des matériels <input type="checkbox"/> des éléments d'ambiance <input type="checkbox"/> divers 	<ul style="list-style-type: none"> • Standard de qualité • Fiches techniques • Affichages réglementaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilance dans le respect des consignes émanant des standards de qualité et des fiches techniques • Repérage des anomalies
<p>C 52 - Vérifier les tâches effectuées</p> <p>C 521 – Contrôler l'état de propreté</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> des lieux d'hébergement (chambres, appartements et sanitaires) <input type="checkbox"/> des autres locaux <input type="checkbox"/> du mobilier <input type="checkbox"/> des équipements <input type="checkbox"/> des machines <input type="checkbox"/> des matériels <input type="checkbox"/> des éléments d'ambiance <input type="checkbox"/> divers 	<ul style="list-style-type: none"> • Standard de qualité • Fiche de contrôle 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité des tâches réalisées en fonction des standards de qualité, des procédures et des fiches de contrôle • Respect : <ul style="list-style-type: none"> - du temps imparti - de l'image de marque de l'établissement

Certificat d'Aptitude Professionnelle Services Hôteliers

C5 – Contrôler

<u>Savoir faire</u>	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. Hazard Analysis Critical Control Point Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>		
<p>C 522 – Contrôler la conformité du rangement</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> du mobilier, <input type="checkbox"/> des équipements, <input type="checkbox"/> des matériels <input type="checkbox"/> des éléments d'ambiance <input type="checkbox"/> des produits d'entretien, d'accueil <input type="checkbox"/> des mets et boissons <input type="checkbox"/> du linge <input type="checkbox"/> autres 	<ul style="list-style-type: none"> • Standard de qualité • Fiches de contrôle • Procédures 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité du rangement par rapport aux procédures • Respect : <ul style="list-style-type: none"> - des standards de qualité - des consignes - des règles de stockage - des dates limites de consommation (DLC) des demandes du client de la disposition des effets personnels du client
<p>C 53 - Contrôler l'approvisionnement du buffet et du mini-bar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiches techniques • Fiches de stock du mini-bar 	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de la conformité des produits, quantitativement et qualitativement, dans le respect des consignes de mise en place du mini-bar

