

## **SAVOIRS ASSOCIÉS**

## **LISTE DES SAVOIRS ASSOCIÉS**

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

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

<b>CONNAISSANCES</b> <i>Savoirs associés</i>	<b>EXIGENCES</b> <i>Limite des connaissances</i>
<p>S 11- Les concepts hôteliers</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Hôtels</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Résidences hôtelières</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Centres d’hébergement para-hôteliers</b></li> </ul> <p>S 12 - Le commerçant et son statut</p> <p>S 13 - Les formes juridiques de l’entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>S.A.</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>S.A.R.L</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>E.U.R.L.</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Autres</b></li> </ul> <p>S 14 - Les différents modes d’exploitation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Indépendant</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Associé</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Intégré</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Franchisé</b></li> </ul> <p>S 15 - Les acteurs de la vie économique</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>

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

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

*S 2 – La structure d'accueil*

<b>CONNAISSANCES</b>	<b>EXIGENCES</b>
<i>Savoirs associés</i>	<i>Limite des connaissances</i>
<p>S 21 - Les structures d'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>hôtels</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>résidences hôtelières</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>centres d'hébergement para-hôtelières</b></li> </ul> <p>S 22 - Les affichages obligatoires internes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>signalisation</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>plans d'évacuation</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>consignes de sécurité,</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>tarifs et éventuellement cours du change</b></li> </ul> <p>S 23 - Les services des structures d'accueil</p> <p>S 24 - Les modes d'organisation internes des services</p> <p>S 25 - L'information et les documents externes et internes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>bons</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>bordereaux</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>fiches</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>états divers</b></li> </ul> <p>S 26 - La démarche qualité de la structure d'accueil</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reconnaissance de la structure d'accueil et de ses principales caractéristiques</li>   <li>● Enumération 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*

<b>CONNAISSANCES</b>	<b>EXIGENCES</b>
<i>Savoirs associés</i>	<i>Limite des connaissances</i>
<p>S 31 – Le personnel</p> <p>S 32 – La législation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ <b>la convention collective</b></li> <li>❑ <b>le contrat de travail</b></li> <li>❑ <b>les conditions et la durée du travail</b></li> <li>❑ <b>le règlement intérieur</b></li> <li>❑ <b>les états du personnel</b></li> <li>❑ <b>la rémunération et le bulletin de salaire</b></li> <li>❑ <b>les représentants du personnel</b></li> <li>❑ <b>la protection des risques sociaux</b></li> </ul> <p>S 33 – L'hygiène et la sécurité</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> <li>● Identification des précautions à prendre (coiffes, gants, tenues professionnelles ...)</li> </ul>

*S 4 – Les unités d'hébergement*

<b>CONNAISSANCES</b>	<b>EXIGENCES</b>
<i>Savoirs associés</i>	<i>Limite des connaissances</i>
<p><b>S 41 - Le produit chambre et les lieux d'hébergement</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des différents types de chambre et des lieux d'hébergement en fonction de la catégorie</li> <li>• Reconnaissance des caractéristiques commerciales de la chambre et autres lieux</li> </ul>
<p><b>S 42 - L'état des chambres</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérage de l'état de la chambre (à blanc, en recouche, libre, hors service...)</li> </ul>
<p><b>S 43 - Les locaux annexes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> office,</li> <li><input type="checkbox"/> lingerie</li> <li><input type="checkbox"/> buanderie,</li> <li><input type="checkbox"/> autres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enumération des principaux locaux annexes</li> </ul>
<p><b>S 44 - Les facteurs d'ambiance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Eclairage</li> <li><input type="checkbox"/> Sonorisation</li> <li><input type="checkbox"/> Revêtement (murs, sols, plafond...)</li> <li><input type="checkbox"/> Couleurs</li> <li><input type="checkbox"/> Autres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notions élémentaires des principaux facteurs d'ambiance</li> </ul>

*S 4 – Les unités d'hébergement*

<b>CONNAISSANCES</b>	<b>EXIGENCES</b>
<i>Savoirs</i> associés	<i>Limite des connaissances</i>
<p><b>S 45 - Les agents vecteurs de maladies dans les unités d'hébergement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Monde microbien</li>   <li><input type="checkbox"/> Insectes</li>   <li><input type="checkbox"/> Parasites</li> </ul> <p><b>S 46 - Les modes de transmission</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Transmission aéroportée, manuportée</li> <li><input type="checkbox"/> Réservoirs inertes</li> </ul> <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>• Enumération 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>• Enumération 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*

<b>CONNAISSANCES</b> <i>Savoirs associés</i>	<b>EXIGENCES</b> <i>Limite des connaissances</i>
<p><b>S 51 - Le mobilier, le matériel de l'unité chambre</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enumération des équipements constitutifs d'une chambre selon la catégorie et le type de clientèle</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enumération des équipements constitutifs des autres lieux selon la catégorie de clientèle.</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Justification du choix des équipements nécessaires en fonction du type de service</li> </ul>
<p><b>S 54 - Le petit matériel, les machines d'entretien et de protection des sols</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Justification du choix des petits matériels et des machines utilisées</li> </ul>
<p><b>S 55 - L'hygiène et la sécurité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <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>

*S 6 – Les produits*

<b>CONNAISSANCES</b> <i>Savoirs associés</i>	<b>EXIGENCES</b> <i>Limite des connaissances</i>
<p><b>S 61 – Les produits alimentaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Denrées et mets  (charcuteries, laitages, œufs, fruits, pains, viennoiseries, céréales, confitures, compotes, miels et autres)</li> <li>❑ 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>❑ Boissons alcoolisées, et non alcoolisées</li> <li>❑ 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>❑ Désinfectants</li> <li>❑ Détergents</li> <li>❑ Détartrants</li> <li>❑ Antiparasites</li> <li>❑ 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>● Enumération des règles et des précautions d'emploi</li> <li>● Evaluation 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*

<b>CONNAISSANCES</b>	<b>EXIGENCES</b>
<i>Savoirs associés</i>	<i>Limite des connaissances</i>
<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"/> Eléments 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>

*S 7 – Le Linge*

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

*S 8 – Les relations commerciales et le client*

<b>CONNAISSANCES</b>	<b>EXIGENCES</b>
<i>Savoirs associés</i>	<i>Limite des connaissances</i>
<p><b>S 81 - L'image de marque</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Notion des principaux éléments qui caractérisent l'image de marque de l'entreprise</li> </ul>
<p><b>S 82 - La segmentation de la clientèle</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identification des principales typologies de la clientèle</li> </ul>
<p><b>S 83 - Les caractéristiques du client</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Définition du profil client</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <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> </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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identification des supports</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Justification des phases de la vente choisies pour une prise de commande de petits déjeuners</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>● 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>