



MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT
TECHNIQUE ET DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE

DOCUMENT FPQ

SERVEUR



Octobre 2020

SOMMAIRE

1. Présentation du métier.....	1
3. Les compétences visées par la formation.....	1
4. Profil des formateurs.....	1
5. Organisation de la formation.....	1
6. Synthèse du programme de formation.....	1
7. Modules de formation	2
8. Évaluation.....	53

Le métier de serveur

1. Présentation du métier

Le métier de serveur appartient au secteur du tourisme et au sous-secteur de l'hôtellerie-restauration.

Le serveur est un employé qualifié d'un établissement hôtelier.

2. Equipements et matériels utilisés pour la formation

En général, le serveur doit savoir se servir :

- du matériel nettoyage
- des produits d'entretien

3. Les compétences visées par la formation

Ce référentiel de formation vise à former des personnes aptes à exercer le métier de « SERVEUR ».

- Entretien et aménagement des espaces de restauration
- Prise en charge du Vahiny
- Service du Vahiny

4. Profil des formateurs

- a. Professionnel œuvrant dans le domaine

5. Organisation de la formation

- a. Présentiel en salle ou en atelier
- b. 25% théorie et 75% pratique

6. Synthèse du programme de formation

Titres de programme : SERVEUR	
Durée en heures : 40	Certification : Attestation de Fin de Formation

Intitulé	Durée
PREPARATION DU MATERIEL ET PREPARATION AU SERVICE	6
AMENAGEMENT DES ESPACES DE SERVICE	6
ACCUEIL DES « VAHINY »	6
PRISE ET TRANSMISSION DES COMMANDES	6
SERVICE DES METS	6
SERVICE DES BOISSONS DU RESTAURANT	5
FACTURATION ET ENCAISSEMENT	2
GESTION DES APPROVISIONNEMENTS	1
HSE	2
TOTAL	40 heures

7. Modules de formation

MODULE PREPARATION DU MATERIEL ET PREPARATION AU SERVICE

Durée : 06 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit être capable d'intervenir en milieu professionnel.</p> <p>A l'aide de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ données verbales, écrites (consignes, procédures, étiquettes) ▪ Respect des règles d'hygiène, de sécurité ▪ Respect de la tenue professionnelle

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> • Identification des tâches à accomplir, des outils de travail, des matériaux à nettoyer
2. Dépoussiérer, nettoyer les surfaces	<ul style="list-style-type: none"> • Respect de la verticalité du processus de nettoyage • Respect de la chronologie des étapes d'entretien • Respect du temps imparti
3. - Ranger les outils et vérifier le travail effectué	<ul style="list-style-type: none"> • Nettoyage sécuritaire et rangement efficace des outils de travail et des produits d'entretien • Respect du processus d'autocontrôle • Respect de l'implantation des équipements dans les espaces d'intervention
4. Se laver	<ul style="list-style-type: none"> • Usage approprié de l'eau • Connaissance des lieux, équipements et produits adaptés à la toilette du corps • Aptitude à se laver de façon préventive, curative • Aptitude à se sécher à l'issue de la séance de lavage (élimination de toute trace d'humidité, etc.) • Aptitude à restituer le lieu en excellent état de propreté
5. Se déshabiller et S'habiller	<ul style="list-style-type: none"> • Manipulation respectueuse des vêtements retirés • Souci de limiter les souillures • Capacité à ranger ses effets de façon logique, ordonnée, efficace, sécurisée • Aptitude à repérer, à réagir face à toute éventuelle anomalie (souillure, accroc, décousure, etc.) • Respect de la logique d'habillement (du bas vers le haut, chaussures en dernier, etc.)
6. Quitter les lieux de préparation et rejoindre les	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitude à restituer tout lieu utilisé en excellent état de propreté

<p>espaces de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réactivité devant un lieu en état de propreté non conforme (nettoyage, rangement, etc.) • Vérification systématique du bon arrêt des éclairages et des arrivées d'eau • Aptitude à repérer, signaler tout éventuel dysfonctionnement des installations (arrivée d'eau, canalisation, etc.) • Vérification de la bonne sécurisation des accès à protéger (serrures, casiers-vestiaires, fenêtres, etc.) • Salutation appropriée des personnes rencontrées • Orientation conforme dans les locaux
----------------------------------	--

MODULE AMENAGEMENT DES ESPACES DE SERVICE

<p>Durée : 06 heures</p>
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit être capable d'aménager convenablement les espaces de service. Il doit être capable de respecter les règles d'hygiène et de sécurité, le processus de travail, le matériel ainsi que la propreté du travail.</p> <p>A l'aide :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ données verbales, écrites ▪ instruments et outils de nettoyage ▪ produits d'entretien ▪ L'ensemble du mobilier

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Se préparer et préparer l'espace de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Choix approprié de la tenue professionnelle • Préparation logique, fonctionnelle et conforme des espaces de travail
2. Préparer les matériels à mettre en place	<ul style="list-style-type: none"> • Prise d'informations de la cuisine (plats du jour, menus), de la Réception (réservations) • Identification et planification du matériel à mettre en place • Choix approprié des outils de travail (plateaux, chariots, etc.) • Choix approprié des matériels de base (platerie, verrerie, couverts, etc.) • Choix approprié des matériels complémentaires (ménages, etc.) • Choix approprié des matériels et matériaux de décoration • Réquisition du linge de table à la lingerie et/ou choix approprié dans le pare-stock
3. Dresser la carcasse	<ul style="list-style-type: none"> • Respect du plan de salle • Positionnement harmonieux des tables, des chaises autour • Respect des consignes de mise en place (notamment en lien avec les réservations) • Efficacité et efficience d'exécution
4. Mettre en place le couvert	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des normes de nappage • Positionnement harmonieux de la vaisselle sur table • Respect des consignes de mise en place (notamment en lien avec les réservations) • Restitution conforme aux standards des arts de la table • Efficacité et efficience d'exécution • Précautions d'hygiène

5. Mettre en place les éléments de décoration	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des normes de pliage des serviettes • Confection harmonieuse des décorations florales • Positionnement harmonieux des autres éléments de décoration • Efficacité et efficacité d'exécution
--	---

MODULE ACCUEIL DES « VAHINY »

Durée : 06 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit être capable de participer à l'accueil, à l'information, à la satisfaction du vahiny</p> <p>A l'aide de : Documentation, téléphone, nécessaire d'écriture...</p>

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Hygiène corporelle irréprochable • Soins apportés à l'apparence physique • Choix approprié de la tenue professionnelle • Vérification ordonnée des espaces d'accueil et de restauration (sol, décoration, éclairage, etc.), sonorisation

	(musique d'ambiance)
2. Accueillir le Vahiny avant sa venue	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance de la communication téléphonique • Connaissance de la communication orale • Connaissance de la communication non-verbale • Connaissance des outils de réservation • Mémorisation des réservations, des demandes particulières du Vahiny • Aptitude à reconnaître un Vahiny déjà venu (habitué, résident) • Communication efficace et efficiente des informations
3. Accueillir le Vahiny à son arrivée	<ul style="list-style-type: none"> • Expression orale et non-verbale appropriées • Maîtrise de la gestuelle d'accueil • Rappel, s'il y a lieu, des éléments issus de la réservation • Aptitude d'adaptation à toute modification de la réservation (nombre de places, heure, souhaits, etc.) • Aptitude à répondre aux questions du Vahiny, ou à faire appel à un responsable si besoin • Aptitude à délivrer une qualité d'accueil conforme aux procédures internes • Aptitude à délivrer une qualité d'accueil constante • Aptitude à escorter le Vahiny selon sa demande (restaurant, bar, etc.) jusqu'à

	son installation
4. Accueillir le Vahiny pendant son séjour	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitude à reconnaître et à se familiariser avec un Vahiny résidant dans l'établissement (hôtel, séminaire...) • Aptitude à saluer de façon personnalisée un Vahiny résidant dans l'établissement • Aptitude à saluer un Vahiny inconnu lorsqu'on le croise dans l'établissement • Accueil personnalisé du Vahiny résident à chacune de ses visites sur un point de vente
5. Accueillir le Vahiny à son départ	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise de la communication orale • Maîtrise de la communication non-verbale et de la gestuelle • Capacité à s'enquérir de la satisfaction du Vahiny • Capacité à prendre note, à mémoriser et à communiquer les commentaires du Vahiny • Aptitude à faire appel à un responsable en cas de litige • Capacité à rester d'humeur égale face aux commentaires et attitudes du Vahiny • Maîtrise de la prise de congé du Vahiny

MODULE PRISE ET TRANSMISSION DES COMMANDES

Durée : 06 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit être capable de conseiller le vahiny et de prendre les commandes conformément à son souhait.</p>

A l'aide de :

- Données verbales, écrites
- Supports de cartes et menus, carnet à bons, stylo
-

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none">• Pré requis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)• Pré requis : tenue professionnelle appropriée et complète
2. Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none">• Identification des tâches à accomplir et des matériaux à nettoyer• Choix approprié des outils de travail• Choix approprié, respect du dosage des produits d'entretien• Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail
3. Planifier	<ul style="list-style-type: none">• Identification et planification des lieux d'intervention• Identification et planification des équipes de travail• Planification de la chronologie des tâches• Prise en compte des situations particulières (demandes spécifiques clients, dysfonctionnement technique)

<p>4. Entrer dans la salle de bain, les sanitaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération de la salle de bain, des sanitaires • Qualité de l'inventaire des effets observés • Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante) • Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de vahiny inscrit en départ • Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (eau froide, eau chaude, éclairage, courant électrique, etc.) • Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)
<p>5. Collecter le linge sale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte du linge sale • Connaissance du linge à collecter (quantité, qualité) • Capacité à déterminer le linge à collecter, le linge à ne pas collecter • Capacité à trier le linge, à le regrouper par catégories, selon les procédures en vigueur • Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie • Identification précise et signalement des souillures importantes (vin,

	<p>graisse, sang, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification précise et signalement des défauts du linge (accrocs, brûlures...) • Rédaction cohérente et adaptée de l'inventaire du linge sale • Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation du linge sale
<p>6. Rapporter le linge sale en buanderie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge sale • Respect des procédures de restitution du linge sale en buanderie • Capacité à identifier une erreur de comptage de linge • Capacité à réagir face à une erreur de comptage de linge • Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie
<p>7. Transporter le linge propre vers les lieux d'hébergement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des procédures de retrait du linge propre de la lingerie • Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge propre • Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics) • Capacité à répartir le linge propre dans les lieux appropriés (unité de logement, office d'étage)

<p>8. Collecter les déchets</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité de l'inspection lieux de collecte de déchets (poubelles, cendriers, etc.) • Connaissance des lieux propices à piéger les déchets, capacité à les inspecter • Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte des déchets • Respect de procédure de tri sélectif des déchets • Connaissance du matériel nécessaire à la collecte des déchets • Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation des déchets
<p>9. Transporter les déchets vers la locale poubelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport des déchets • Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics) • Capacité à déposer les déchets dans les collecteurs appropriés
<p>10. Nettoyer les surfaces (hors sol)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le processus de nettoyage des surfaces • Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface • Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du plafond

	<p>vers le sol, du haut vers le bas)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification précise des souillures importantes, capacité à les éliminer ou à les signaler • Identification précise des détériorations (impacts, brûlures...), capacité à les signaler • Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)
<p>11. Disposer les éléments de décoration, d'accueil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des procédures de disposition des objets décoratifs • Capacité à remettre d'aplomb, à leur place, des éléments dont la position est non conforme • Aptitude à réassortir les éléments dédiés à l'accueil (amenities, produits d'accueil...) • Connaissance des documents devant être mis à la disposition du vahiny • Capacité à remplacer les documents à l'aspect non conforme à l'accueil du vahiny
<p>12. Nettoyer le sol</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le nettoyage du sol • Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface • Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du fond vers la porte de sortie) • Identification précise des souillures,

	<p>capacité à les éliminer ou à les signaler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification précise des détériorations (impacts, brûlures...), capacité à les signaler • Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)
13. Finaliser les opérations de mise en place	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrôle du travail effectué • Aptitude à vérifier la propreté des lieux, apports correctifs si nécessaire • Rangement efficace et approprié des outils de travail, produits d'entretien • Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure, etc.)

MODULE AMENAGEMENT DES ESPACES DE SERVICE

Durée : 02 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit être capable Effectuer l'entretien, la mise en place des lieux publics, des locaux communs</p> <p>A partir de : données verbales, écrites (consignes, procédure...)</p>

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Pré requis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux) • Pré requis : tenue professionnelle appropriée et complète

<p>2. Préparer les outils, les produits d'entretien</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identification des tâches à accomplir et des matériaux à nettoyer • Choix approprié des outils de travail • Choix approprié, respect du dosage des produits d'entretien • Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail
<p>3. Entrer dans les espaces sanitaires communs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération des espaces sanitaires • Qualité de l'inventaire des effets observés • Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante) • Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de vahiny • Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (eau froide, eau chaude, éclairage, courant électrique, etc.) • Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)
<p>4. Entrer dans les espaces administratifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération des espaces administratifs (bureaux) • Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (éclairage, courant électrique, etc.) • Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)

<p>5. Pénétrer dans les espaces d'accueil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération des espaces d'accueil (halls, auvents d'entrée...) • Qualité de l'inventaire des effets observés • Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante) • Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de vahiny • Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (éclairage, courant électrique, etc.) • Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)
<p>6. Pénétrer dans les espaces de circulation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération des espaces de circulation (couloir, escaliers, paliers, etc.) • Qualité de l'inventaire des effets observés • Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante) • Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de vahiny • Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (éclairage, courant électrique, etc.) • Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)

<p>7. Collecter le linge sale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte du linge sale (serviettes, rideaux, nappage, etc.) • Connaissance du linge à collecter (quantité, qualité) • Capacité à déterminer le linge à collecter, le linge à ne pas collecter • Capacité à trier le linge, à le regrouper par catégories, selon les procédures en vigueur • Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie • Identification précise et signalement des souillures importantes (vin, graisse, sang, etc.) • Identification précise et signalement des défauts du linge (accrocs, brûlures...) • Rédaction cohérente et adaptée de l'inventaire du linge sale • Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation du linge sale
<p>8. Rapporter le linge sale en buanderie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge sale • Respect des procédures de restitution du linge sale en buanderie • Capacité à identifier une erreur de comptage de linge • Capacité à réagir face à une erreur de comptage de linge • Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie

9. Transporter le linge propre vers les lieux publics	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des procédures de retrait du linge propre de la lingerie • Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge propre • Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics) • Capacité à répartir le linge propre dans les lieux appropriés (sanitaires, halls, bureaux...)
10. Collecter les déchets	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité de l'inspection lieux de collecte de déchets (poubelles, cendriers, etc.) • Connaissance des lieux propices à piéger les déchets, capacité à les inspecter • Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte des déchets • Respect de procédure de tri sélectif des déchets • Connaissance du matériel nécessaire à la collecte des déchets • Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation des déchets
11. Transporter les déchets vers la locale poubelle	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport des déchets • Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics) • Capacité à déposer les déchets dans les collecteurs appropriés

<p>12. Nettoyer les surfaces (hors sol)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le processus de nettoyage des surfaces • Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface • Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du plafond vers le sol, du haut vers le bas) • Identification précise des souillures importantes, capacité à les éliminer ou à les signaler • Identification précise des détériorations (impacts, brûlures...), capacité à les signaler • Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)
<p>13. Disposer les éléments de décoration, d'accueil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des procédures de disposition des objets décoratifs • Capacité à remettre d'aplomb, à leur place, des éléments dont la position est non conforme • Aptitude à réassortir les éléments dédiés à l'accueil (produits d'accueil, flyers...) • Connaissance des documents devant être mis à la disposition des vahiny • Capacité à remplacer les documents à l'aspect non conforme à l'accueil du vahiny
<p>14. Nettoyer le sol</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le nettoyage du sol • Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface • Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du fond vers la sortie) • Identification précise des souillures, capacité à les éliminer ou à les signaler

	<ul style="list-style-type: none"> • Identification précise des détériorations (impacts, brûlures...), capacité à les signaler • Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)
15. Finaliser les opérations de mise en place	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrôle du travail effectué • Aptitude à vérifier la propreté des lieux, apports correctifs si nécessaire • Rangement efficace et approprié des outils de travail, produits d'entretien • Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure, etc.)

MODULE ACCUEIL DU « VAHINY »

Durée : 03 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit être capable d'Effectuer l'entretien coordonné des lieux d'hébergement, des sanitaires (chronologie, ergonomie, procédures, etc.)</p> <p>A l'aide de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ensemble du mobilier, de l'équipement dédié à l'hébergement • Lingerie d'hébergement, lingerie liée à l'hygiène du corps • Ensemble du matériel, des produits de nettoyage • Ensemble des accessoires de décors, produits d'accueil, carterie/papeterie

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Pré requis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux) • Pré requis : tenue professionnelle appropriée et complète
2. Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> • Identification des tâches à accomplir, des matériaux à nettoyer • Choix approprié des outils de travail • Choix approprié, respect du dosage des produits d'entretien • Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail
3. Planifier	<ul style="list-style-type: none"> • Identification et planification des lieux d'intervention • Identification et planification des équipes de travail • Planification de la chronologie des tâches • Prise en compte des situations particulières (demandes spécifiques clients, dysfonctionnement technique)
4. Communiquer régulièrement	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitude à communiquer oralement (téléphone interne, messages, aller-retour...) • Détermination opportune du timing de communication • Identification du service approprié auquel communiquer (réception, buanderie, lingerie...)

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à rester à l'écoute des sollicitations extérieures
<p>5. Alternier entre lieu privatif et lieu public</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité d'adaptation aux environnements privatifs, publics (attitude, aisance technique...) • Aptitude à intervenir alternativement d'un lieu privatif à un lieu public, et réciproquement • Faculté d'orientation dans l'établissement, connaissance des lieux • Aptitude à déterminer les produits, matériels d'entretien selon les lieux d'intervention • Aptitude à déterminer les produits à remplacer d'un lieu à l'autre (linge plat, éponges, produits d'accueil...) • Approvisionnement adapté des produits à remplacer d'un lieu à l'autre, dans le respect des procédures, des règles d'hygiène, de sécurité
<p>6. Savoir gérer un imprévu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à rester à l'écoute des sollicitations extérieures (appel, demande impromptue, dysfonctionnement...) • Réactivité pour prendre en compte de nouvelles consignes • Capacité à interrompre une tâche pour une demande prioritaire, dans le respect des procédures, des règles d'hygiène, de sécurité

	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitude à délivrer une prestation conforme à la politique de qualité de l'établissement, sous une forte contrainte (temps, panne technique...) • Capacité à faire appel à la personne adaptée, selon la difficulté de l'imprévu à gérer • Capacité à faire appel à une, plusieurs personnes, selon la difficulté de l'imprévu à gérer • Conservation d'une attitude professionnelle dans une situation imprévue, contraignante, voire dés
<p>7. Finaliser les opérations de mise en place</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrôle du travail effectué • Aptitude à vérifier la propreté des lieux, apports correctifs si nécessaire • Rangement efficace et approprié des outils de travail, produits d'entretien • Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure...)

MODULE PRISE DE COMMANDES

<p>Durée : 03 heures</p>
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit être capable de Repérer, signaler les anomalies, les dysfonctionnements</p> <p>A partir de données verbales, écrites (consignes, procédures, check-list...)</p>

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Pré requis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux) • Pré requis : tenue professionnelle appropriée et complète
2. Observer les lieux, les équipements, les effets	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles de déplacement, d'intervention dans les espaces vahiny • Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée dans les espaces privés • Maîtrise du processus d'éclairage des lieux observés • Respect des procédures, des check-lists • Connaissance de la mise en place habituelle des lieux • Connaissance des équipements habituels de chaque espace • Aptitude à n'oublier aucun point de contrôle • Objectivité de l'observation des lieux
3. Repérer les dysfonctionnements types	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitude à repérer les anomalies visuelles, olfactives, sonores, tactiles • Aptitude à repérer les dysfonctionnements électriques (éclairage, courant, etc.) • Aptitude à repérer les dysfonctionnements de robinetterie (lavabo, toilettes, etc.) • Aptitude à repérer les dysfonctionnements de mobilier • Aptitude à repérer les anomalies de revêtements (peintures, carrelages, voliges, etc.) • Aptitude à repérer les autres dysfonctionnements techniques (portes, fenêtres, etc.) • Aptitude à repérer la présence de nuisibles

	<p>(insectes, rongeurs, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aptitude à repérer les agrégats organiques (souillures, matières en décomposition, etc.) • Rapidité de repérage des anomalies, des dysfonctionnements • Qualité, exhaustivité d'inventaire des anomalies, des dysfonctionnements
4. Consigner les dysfonctionnements observés	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des procédures, des documents de contrôle des dysfonctionnements, des anomalies • Conformité de renseignement des documents de contrôle (précision, exactitude, etc.) • Lisibilité, propreté des documents renseignés
5. Intervenir sur les dysfonctionnements observés	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à identifier les dysfonctionnements, anomalies pouvant être corrigées sur le champ • Aptitude à respecter les règles d'hygiène, de sécurité en cas d'intervention directe • Capacité à identifier les dysfonctionnements, anomalies nécessitant l'intervention d'un technicien • Aptitude à ne pas intervenir en cas de dysfonctionnements, anomalies trop complexes
6. Signaler les dysfonctionnements observés	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à signaler les dysfonctionnements, anomalies résolus (réparés, corrigés, etc.) • Capacité à signaler les dysfonctionnements, anomalies non résolus • Rapidité de signalement des dysfonctionnements,

	<p>des anomalies</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de signalement des dysfonctionnements, des anomalies (précision, exactitude, etc.)
7. Faire le suivi des dysfonctionnements signalés	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à mémoriser les dysfonctionnements, anomalies signalés • Capacité à mémoriser le planning de d'intervention • Capacité à vérifier la résolution des dysfonctionnements, anomalies signalés

MODULE TRANSMISSION DE COMMANDES

Durée : 02 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit être capable de Procéder à la vérification des tâches effectuées (propreté, conformité, etc.)</p> <p>A l'aide de : Documents de vérification, petit matériel de nettoyage d'appoint, matériel de communication...</p>

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Pré requis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux) • Pré requis : tenue professionnelle appropriée et complète

2. Préparer ses outils de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à collecter toutes les informations sur l'occupation des chambres • Aptitude à réunir l'ensemble des check-lists pour le contrôle des tâches effectuées • Connaissance des procédures de contrôle des tâches effectuées • Connaissance de la charte de qualité de l'entreprise • Préparation logique, fonctionnelle, conforme de l'équipement de contrôle
3. Intervenir dans les espaces privés	<ul style="list-style-type: none"> • Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée dans les espaces privés • Respect de la procédure de contrôle de l'espace privé (unité de logement, sanitaire, etc.) • Aptitude à détecter les points de contrôle non conformes (souillures, mises en place incomplètes, etc.) • Aptitude à communiquer exactement les points à rectifier • Aptitude à renseigner adéquatement la check-list • Capacité à communiquer les points à rectifier à la bonne personne • Aptitude à suivre la rectification des points signalés • Capacité à corriger les points à rectifier • Capacité à déclarer conforme aux procédures, à la location, un espace privé

<p>4. Intervenir dans les espaces communs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles de déplacement, d'intervention dans les espaces vahiny • Respect de la procédure de contrôle de l'espace commun (couloirs, escaliers, halls, sanitaire, etc.) • Aptitude à renseigner adéquatement la check-list • Aptitude à détecter les points de contrôle non conformes (souillures, mises en place incomplètes, etc.) • Aptitude à communiquer exactement les points à rectifier • Capacité à communiquer les points à rectifier à la bonne personne • Aptitude à suivre la rectification des points signalés • Capacité à corriger les points à rectifier • Capacité à déclarer conforme aux procédures, à la location, un espace privatif
<p>5. Mémoriser les procédures</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des procédures, des check-lists de vérification des espaces privés, des espaces communs • Capacité à mémoriser les procédures, les check-lists de vérification • Capacité à intervenir sans document dans les espaces privés, les espaces communs • Capacité à mémoriser les changements, les évolutions de procédures, de check-lists • Aptitude à rendre compte des points vérifiés sans document
<p>6. Finaliser les opérations vérification des tâches effectuées</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrôle du travail effectué • Aptitude à rendre compte du travail effectué • Rangement efficace et approprié des outils de

	<p>travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure, etc.)
--	--

MODULE SERVICE DES METS SIMPLE I

Durée : 03 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit être capable de Mettre en valeur les espaces, composé des arrangements floraux</p> <p>A l'aide de : Ensemble du petit matériel, des ustensiles propres à la décoration</p>

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Pré requis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux) • Pré requis : tenue professionnelle appropriée et complète
2. Préparer les outils de travail, le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Identification des tâches à accomplir • Choix approprié des outils de travail • Préparation logique, fonctionnelle, conforme du

	poste de travail
3. Planifier la mise en valeur des espaces	<ul style="list-style-type: none"> • Identification et planification des lieux d'intervention (espaces publics, privés, etc.) • Identification et planification des équipes de travail • Planification de la chronologie des tâches • Prise en compte des situations particulières (demandes spécifiques clients...) • Connaissance précises des différents types de décorations prévues par les procédures • Capacité technique d'élaboration des différents types de décoration
4. Rassembler les éléments de décoration	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des végétaux de saison • Vérification des fleurs, des matières premières, des matériaux • Vérification des accessoires de composition florale • Choix de matériaux visuellement appropriés aux décorations envisagées • Choix de matériaux olfactivement appropriés aux décorations envisagées • Choix de matériaux adaptés aux types de présentation, de conservations envisagées
	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des végétaux de saison • Vérification des fleurs, des matières premières, des matériaux • Vérification des accessoires de composition florale • Choix de matériaux visuellement appropriés aux décorations envisagées • Choix de matériaux olfactivement appropriés aux décorations envisagées • Choix de matériaux adaptés aux types de

	présentation, de décorations envisagées
5. Elaborer des compositions florales	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des codes couleurs • Harmonie des couleurs, des volumes • Propreté, hygiène, sécurité, conformité des compositions réalisées • Aptitude à limiter le gaspillage (matières premières, matériel, eau, etc.)
6. Identifier des objets de décoration	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des différents types d'objets de décoration (mobilier, tableaux, vases, etc.) • Connaissance des différents matériaux appropriés à la décoration (tissus, bois, céramique, etc.) • Capacité à repérer, à mettre en valeur le caractère décoratif d'un objet d'usage courant
7. Disposer les objets de décoration	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des procédures de décoration des espaces (plans, check-lists, etc.) • Respect des règles d'hygiène, de sécurité dans la disposition des objets de décoration • Respect des règles d'harmonie dans la disposition des objets de décoration • Aptitude à sécuriser les objets de décoration
8. Vérifier l'harmonie des espaces	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à porter un regard d'ensemble sur un espace décoré • Capacité à se mettre à la place du vahiny • Capacité à vérifier l'harmonie des couleurs, des

	volumes, des parfums...
9. Finaliser les opérations de mise en place	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrôle du travail effectué • Aptitude à vérifier la propreté des lieux, apports correctifs si nécessaire • Rangement efficace et approprié des outils de travail, produits d'entretien • Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure, etc.)

MODULE SERVICE DES BOISSONS DU RESTAURANT

Durée : 02 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit être capable de Participer à l'accueil, à l'information, à la satisfaction du vahiny</p> <p>A l'aide de : Documentation, téléphone, nécessaire d'écriture...</p>

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Pré requis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux) • Pré requis : tenue professionnelle appropriée et complète • Capacité à s'informer des tâches à accomplir
2. Accueillir le vahiny dans l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitude à se sentir concerné par l'accueil du vahiny à tout moment • Capacité à aller vers le vahiny de façon naturelle, accueillante

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à ne pas ignorer, ne pas fuir le vahiny lorsqu'on le croise • Capacité à adresser des paroles de bienvenue au vahiny
3. Respecter le vahiny	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à conserver une attitude discrète en espace vahiny (espaces communs, privés) • Attitude d'écoute du vahiny • Capacité à ne pas mettre en doute la parole du vahiny • Capacité à ne pas poser de questions gênantes au vahiny (questions personnelles, indiscretions, etc.) • Maîtrise des attitudes non-verbales en face du vahiny (gestes, comportement, etc.) • Aptitude à regarder le vahiny en face lors d'un échange verbal
4. Accompagner le vahiny vers un lieu spécifique	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance préalable de l'établissement, des unités d'hébergement (lieu, agencement) • Aptitude à renseigner le vahiny sur la localisation d'un lieu, d'une unité d'hébergement • Capacité à accompagner le vahiny depuis la Réception jusqu'à son unité d'hébergement • Capacité à accompagner le vahiny vers un lieu dont il ne connaît pas le chemin
5. Présenter l'unité de logement au vahiny	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles de préséance à l'entrée de la chambre • Respect des procédures de présentation des installations, commodités de l'unité de logement • Connaissance du fonctionnement, de l'utilisation des installations de l'unité de logement • Capacité à communiquer les informations spécifiques de l'unité de logement

<p>6. Répondre à une question du vahiny</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance de l'ensemble des horaires de l'établissement (repas, ouverture, etc.) • Connaissance des fonctions de chaque employé de l'établissement • Connaissance de l'ensemble des prestations de l'établissement • Capacité à écouter avec attention la demande du vahiny • Capacité à donner une réponse cohérente au vahiny • Capacité à faire appel à une personne compétente en cas de question embarrassante • Maîtrise de soi en cas de question offensante, de propos inappropriés du vahiny • Attitude respectueuse, aimable, polie
<p>7. Prise de congé du vahiny</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interrogation du vahiny sur ses éventuelles questions complémentaires, attentes d'information • Capacité à prendre congé du vahiny (remercier, saluer, etc.) • Capacité à se rendre disponible pour toute nouvelle demande du vahiny

MODULE SERVICE DES VINS

Durée : 04 heures

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit être capable de Réaliser les opérations de traitement du linge sale (hôtel, restaurant, vahiny...)

A l'aide de : Lavoir, machine à laver, produits d'entretien...

1. Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none">• Pré requis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)• Pré requis : tenue professionnelle appropriée et complète
2. Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none">• Identification des tâches à accomplir, des matériaux à nettoyer• Choix approprié des outils de travail• Choix approprié, respect du dosage des produits d'entretien• Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail
3. Accueillir le linge sale	<ul style="list-style-type: none">• Respect des normes d'hygiène, de sécurité spécifique à la manutention de linge sale• Capacité à identifier le linge sale (aspect visuel, olfactif, sensations tactiles, etc.)• Capacité à déterminer un lieu d'entrepôt, de tri du linge• Vérification de l'absence d'éléments étrangers éventuellement pris dans le linge sale• Aptitude à traiter de façon appropriée les éléments étrangers éventuellement trouvés

<p>4. Trier le linge sale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitude à identifier les différents tissus • Aptitude à identifier les différentes catégories de linge plat (draps, alèzes, moletons, éponges, etc.) • Aptitude à identifier les différentes catégories de vêtements • Aptitude à établir des catégories de linge sale (par couleurs, par tissus, par degré de saleté, etc.) • Capacité à identifier le mode de lavage approprié au linge reçu (lavoir, machine, etc.) • Capacité à trier le linge reçu de façon optimale pour son traitement rapide, efficace, efficient
<p>5. Repérer, identifier, traiter les tâches spécifiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des différents types de souillures du linge sale (d'hébergement, de restauration, clientèle...) • Aptitude à identifier les tâches d'une pièce de linge sale • Connaissance des produits d'entretien adaptés aux différents types de souillures • Connaissance des produits d'entretien respectueux de l'environnement • Connaissance des procédures propres au traitement de chaque type de souillure • Capacité à déterminer si une souillure doit être traitée en amont du lavage principal du linge • Traitement rapide, efficace, efficient de chaque souillure identifiée

<p>6. Repérer, identifier les défauts du linge</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des différents types de défauts du linge (accroc, brûlure, usure, décousure...) • Connaissance des techniques de réparation du linge, selon des différents défauts • Aptitude à communiquer de façon efficace sur les défauts identifiés • Aptitude à définir une solution adaptée au traitement des défauts identifiés • Capacité à déterminer l'impossibilité de réparation du linge • Capacité à déterminer la nécessité de réparation avant lavage, après lavage du linge
<p>7. Laver le linge sale sans machine à laver</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à déterminer le mode de lavage du linge (mains, pieds, lavoir, bassine, etc.) • Choix du produit d'entretien adapté à la catégorie de linge à nettoyer • Choix de la qualité d'eau adaptée au linge à nettoyer (propreté, température, etc.) • Choix de la quantité d'eau adaptée au linge à nettoyer • Vérification complète de la propreté du linge nettoyé • Capacité à relaver un linge à la propreté insatisfaisante • Capacité à déterminer l'égouttage, l'essorage du linge nettoyé • Egouttage, essorage du linge adapté au type de linge, de tissu nettoyé • Egouttage, essorage du linge dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie • Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)

<p>8. Laver le linge sale à la machine</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à déterminer la nécessité de laver le linge en machine (urgence, saleté, linge client, etc.) • Capacité à déterminer le mode de lavage du linge (temps, température, etc.) • Choix du produit d'entretien adapté à la catégorie de linge à nettoyer • Programmation de l'essorage adapté au type de linge, de tissu nettoyé • Vérification complète de la propreté du linge nettoyé • Capacité à relaver un linge à la propreté insatisfaisante • Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)
<p>9. Collecter, étendre le linge lavé</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Choix adapté du mode de collecte du linge nettoyé (à la main, en corbeille, etc.) • Collecte efficace du linge nettoyé (séparation des pièces de linge, défroissage, etc.) • Capacité à repérer le linge non conforme au résultat attendu • Capacité à réagir face à du linge identifié non conforme • Ergonomie de transport du linge nettoyé • Capacité à déterminer la non-conformité de l'espace d'étendage • Préparation, aménagement approprié de l'espace d'étendage • Respect des techniques d'étendage selon le type de linge (taille, tissu, forme, humidité, couleur, etc.) • Respect des techniques de suspension du linge

	<p>lavé (fil, cintre, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect des techniques de fixation du linge lavé (avec ou sans pinces, etc.)
10. Finaliser les opérations de traitement du linge sale	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrôle du travail effectué • Rangement efficace et approprié des outils de travail, des produits d'entretien • Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure, etc.) • Capacité à rendre les lieux propres, opérationnels, selon les normes d'hygiène, de sécurité

MODULE SERVICE DES METS SIMPLE II

Durée : 03 heures	
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit être capable de Réaliser les opérations de traitement du linge propre (hôtel, restaurant, vahiny...)</p> <p>A l'aide de : Tables de repassage, calandreuse, fer à repasser (électrique, au charbon, etc.)</p>	
1. Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Pré requis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux) • Pré requis : tenue professionnelle appropriée et complète

2. Préparer les outils	<ul style="list-style-type: none"> • Identification des tâches à accomplir, des matériaux à traiter • Choix approprié des outils de travail • Choix approprié des espaces, du mobilier à utiliser • Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail
3. Collecter le linge sec	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des normes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomies spécifiques à la manutention de linge propre • Capacité à identifier le linge sec • Capacité à déterminer si un linge nécessite un temps prolongé de séchage • Vérification de l'absence d'éléments étrangers éventuellement pris dans le linge propre • Aptitude à traiter de façon appropriée les éléments étrangers éventuellement trouvés • Manutention adaptée du linge sec selon sa nature (linge plat, vêtement, taille du linge, etc.) • Stockage, transport, entreposage conforme du linge sec collecté
4. Trier le linge sec	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitude à identifier les différents tissus • Aptitude à identifier les différentes catégories de linge plat (draps, alèzes, moletons, éponges, etc.) • Aptitude à identifier les différentes catégories de vêtements • Aptitude à établir des catégories de linge sec (tissu, forme, taille, nature, destination, etc.) • Entreposage conforme du linge selon le type de traitement envisagé • Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes,

	<p>précautions, choix de l'espace d'entreposage)</p>
<p>5. Repérer, identifier, traiter les tâches persistantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des différents types de souillures du linge (d'hébergement, de restauration, clientèle...) • Aptitude à identifier les tâches d'une pièce de linge sec et nettoyé • Connaissance des produits d'entretien adaptés aux différents types de souillures • Connaissance des produits d'entretien respectueux de l'environnement • Connaissance des procédures propres au traitement de chaque type de souillure persistante • Capacité à déterminer si une souillure doit être traitée de façon localisée • Traitement rapide, efficace, efficient de chaque souillure identifiée

<p>6. Repérer, identifier les défauts du linge</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des différents types de défauts du linge (accroc, brûlure, usure, décousure...) • Connaissance des techniques de réparation du linge, selon des différents défauts • Aptitude à communiquer de façon efficace sur les défauts identifiés • Aptitude à définir une solution adaptée au traitement des défauts identifiés (couture, réparation thermique, etc.) • Aptitude à définir le mode de traitement des défauts identifiés (à la main, à la machine à coudre, etc.) • Capacité à déterminer l'impossibilité de réparation du linge • Capacité à intervenir de façon appropriée sur le type de défaut identifié • Capacité à rendre compte du travail effectué
<p>7. Orienter le linge non conforme</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des points de non-conformité du linge • Capacité à orienter le linge non-conforme vers la destination appropriée (espace couture, buanderie...) • Respect de la procédure de communication au sujet du linge non-conforme
<p>8. Repasser le linge sec et propre</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation de l'espace, du plan de travail, conformément aux normes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie • Mise en chauffe de l'outil de repassage (fer à vapeur, fer au charbon, calandreuse...) • Identification de la catégorie de linge à repasser • Manutention du linge efficace, efficace et conforme aux règles de l'art

	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des normes de pliage, de présentation du linge de l'entreprise • Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)
9. Stocker le linge sec et propre	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à déterminer la non-conformité des espaces de stockage • Préparation conforme des espaces de stockage • Connaissance de la destination du linge repassé • Stockage du linge conformément aux procédures de l'entreprise (catégories, lieux, groupage, etc.) • Aptitude à observer attentivement le linge, à déceler toute éventuelle anomalie • Aptitude à réagir de façon appropriée face à une anomalie décelée
10. Finaliser les opérations de traitement du linge propre	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrôle du travail effectué • Rangement efficace et approprié des outils de travail • Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure, etc.) • Capacité à rendre les lieux propres, opérationnels, selon les normes d'hygiène, de sécurité

MODULE SERVICE DES BOISSONS DU BAR

Durée : 02 heures

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit être capable de Réaliser les travaux de petite couture sur linge plat, vêtements, raccommodé...

A l'aide de : Machine à coudre, nécessaire de couture, ciseaux, fer à repasser...

CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

1. Connaissances	<ul style="list-style-type: none">• Procédures pour le traitement du linge• Techniques de base de couture (découpe, assemblage, réparation, broderie, etc.)• Connaissance technique des machines à coudre (fonctionnement, nettoyage, entretien, etc.)• Différents types, catégories de tissus• Anomalies, défauts types des tissus (décousures, déchirures, accrocs, etc.)
2. Habiletés	<ul style="list-style-type: none">• Rapidité, efficacité, efficience• Adresse dans la manipulation des outils de travail• Meticulosité dans l'utilisation des fournitures de couture• Capacité à se protéger des risques de blessure (aiguilles, ciseaux, etc.)
3. Attitudes	<ul style="list-style-type: none">• Organisation, planification• Postures ergonomiques• Rigueur dans le suivi des techniques

MODULE SERVICE DES METS ELABORE

Durée : 02 heures

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit être capable de Effectuer le service du petit-déjeuner en chambre **A l'aide de** : Plateau, chariot, linge et vaisselle de restauration...

1. Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none">• Pré requis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)• Pré requis : tenue professionnelle appropriée et complète• Collecte des informations en vue du service du petit-déjeuner en chambre (écrites, orales, etc.)• Planification du travail (denrées à travailler, progression, timing, etc.)• Préparation logique, fonctionnelle et conforme du poste de travail• Choix approprié des outils de travail (équipements, ustensiles, accessoires, etc.)
2. Préparer la commande du petit-déjeuner	<ul style="list-style-type: none">• Aptitude à lire, à comprendre la commande (prestations demandées, heure de livraison, etc.)• Communication conforme de la commande aux services concernés (restaurant, cuisine, etc.)• Respect des procédures de l'établissement pour le dressage du petit-déjeuner (sur plateau, chariot, etc.)• Vérification systématique de la conformité du matériel (propreté linge, intégrité vaisselle, etc.)• Aptitude à gérer le timing, à répondre à l'objectif de livraison à l'heure demandée• Respect des normes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manipulation des matériels, des denrées

	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation des éléments de facturation
<p>3. Vérifier la commande avant livraison en chambre</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrôle de la mise en place finale, en conformité à la commande initiale • Autocontrôle de la mise en place finale, en conformité à la charte de qualité de l'établissement • Collecte des derniers éléments de la commande (denrées alimentaires préparées minute, etc.) • Contrôle de la conformité quantitative, qualitative de chaque boisson (nature, température, propreté...) • Contrôle de la conformité quantitative, qualitative de chaque aliment (nature, température, propreté...) • Contrôle de la conformité quantitative, qualitative de la mise en place (ustensiles, décoration, documentation, etc.) • Vérification systématique de l'échéance produite (D.L.C., D.L.U.O, etc.) • Vérification de la conformité des éléments de facturation
<p>4. Enlever la commande de son lieu de préparation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Choix du moyen de transport de la commande • Connaissance et respect de ses propres limites de transport de charges • Aptitude à équilibrer la charge transportée (sur plateau) • Choix du vocabulaire technique d'enlèvement de la commande (si le préparateur est différent) • Respect des techniques d'enlèvement de la commande

<p>5. Transporter la commande jusqu'au lieu de livraison</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect du trajet de transport de la commande ("marche en avant", trajet logique vers le lieu de livraison...) • Choix du vocabulaire d'annonce de transport de la commande • Attention portée aux obstacles présents sur le trajet de transport de la commande (marches, tapis...) • Respect du code de croisement des personnes (autres personnels en service, vahiny, etc.) • Gestion efficace et efficiente du temps de transport de la commande
<p>6. Entrer dans l'espace privatif du vahiny</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée en unité de logement • Annonce explicite du motif d'entrée en unité de logement • Respect de la procédure de prise de contact avec le vahiny (vocabulaire, attitude spécifiques, etc.) • Respect de la procédure d'annonce la prestation commandée au vahiny • Attente de la confirmation positive du vahiny • Aptitude à réagir à une confirmation négative du vahiny (erreur de chambre, de commande, de timing, etc.) • Observation des principes de discrétion, de respect de l'espace privatif du vahiny (voix, regards, mouvements, etc.)

<p>7. Servir la commande au vahiny</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mémoire exacte, annonce conforme de la prestation commandée • Ecoute de la confirmation du vahiny sur l'adéquation de la prestation à sa commande initiale • Identification du lieu de service de la commande (table, bureau, lit, etc.) • Respect des normes de service du petit-déjeuner (mise en place, service des boissons, etc.) • Respect des normes de service des éléments complémentaires (réserve de glaçons, sucrier, etc.) • Annonce des boissons servies à chaque vahiny (nom, détails spécifiques) • Choix du vocabulaire de prise de congé du vahiny
<p>8. Rester à l'écoute du vahiny</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitude à sonder la satisfaction du vahiny • Capacité à réagir en cas de problème signalé par le vahiny • Capacité à réagir en cas de changement d'avis du vahiny • Capacité à transmettre rapidement toute modification de commande du vahiny • Capacité à suggérer des prestations complémentaires
<p>9. Prendre congé du vahiny</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation de la note au vahiny • Aptitude à expliquer dans le détail la note au vahiny • Capacité à réagir en cas de problème signalé par le vahiny (erreur de facturation, etc.) • Respect de la procédure de prise de congé du vahiny (vocabulaire, attitude, etc.) • Respect de la procédure de départ de l'espace

	<p>privatif du vahiny (voix, regards, mouvements, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacité à rendre compte du service de la commande (à l'oral, à l'écrit, etc.), à transmettre la facture validée
<p>10. Débarrasser la commande</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée en unité de logement • Respect des procédures de débarrassage du petit-déjeuner en espace privatif vahiny • Autocontrôle du travail effectué (inventaire des ustensiles et matériels, vérification des lieux, etc.) • Respect du timing de débarrassage • Respects des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage • Respect des normes de transport des effets du petit déjeuner (propreté, présentation, logique du trajet, "marche en avant"...) • Respect des normes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manipulation des matériels débarrassés • Remise en état du poste de travail, éventuellement du matériel selon la procédure en place (vaisselle, etc.)

MODULE GESTION DES APPROVISIONNEMENTS

Durée : 02 heures

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit être capable de Participer à la gestion des stocks (linge, produits d'accueil, produits d'entretien, petit matériel, etc.)

A l'aide de : Documents internes

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFOR
<p>1. Se préparer et préparer le poste de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pré requis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux) • Pré requis : tenue professionnelle appropriée et complète • Vérification ordonnée des articles consommés (linge, produits d'accueil, produits d'entretien, petit matériel, etc.) • Vérification ordonnée des pare-stocks, des inventaires correspondants • Vérification ordonnée des prévisions d'activités • Consultation du responsable des lieux d'approvisionnement • Préparation du matériel adapté à l'approvisionnement • Planification du travail (progression, timing, etc.) • Choix approprié des outils de travail (équipements, ustensiles, accessoires, etc.) • Préparation logique, fonctionnelle et conforme du poste de travail

<p>2. Préparer les réquisitions</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consignation des besoins (linge, produits d'accueil, produits d'entretien, petit matériel, accessoires, etc.) • Vérification de la cohérence des besoins exprimés • Identification des personnes destinataires de chaque réquisition • Communication des réquisitions
<p>3. Gérer les éléments réquisitionnés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle des produits obtenus avec la réquisition initiale (identité, quantité, qualité, etc.) • Capacité à réagir de façon appropriée en cas de dysfonctionnement, de non-conformité (erreur de livraison, etc.) • Affectation appropriée des produits obtenus (destinataires, lieux de rangement...) • Respect des règles d'hygiène, de sécurité dans la manipulation éventuelle de produits alimentaires (amenities, etc.) • Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manipulation des différentes fournitures • Connaissance et respect des procédures de décartonnage (déconditionnement, tri des déchets, etc.) • Connaissance et respect des procédures de stockage (lieu, conditionnement spécifique, etc.) • Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage) • Rapidité, efficacité et efficience de travail

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à rendre compte du travail effectué
--	--

MODULE FACTURATION ET ENCAISSEMENT

Durée : 1 heures	
COMPORTEMENT ATTENDU	
<p>Pour démontrer sa compétence, l'apprenant doit être capable d'appliquer des notions de santé et de sécurité</p>	
	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Agir selon ses droits et ses responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Interprétation juste de la réglementation du travail en matière de santé et sécurité • Détermination juste des enjeux humains et financiers de la santé et sécurité • Détermination exacte des droits et obligations des divers intervenants en matière de santé et de sécurité au travail
2. Déterminer les actions pratiques pour le respect de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Interprétation juste de la réglementation relative au respect de l'environnement • Détermination juste des effets retombés du non-respect de l'environnement • Énoncé juste des précautions à prendre • Prise en compte des différents facteurs • Estimation juste de la situation • Choix correct de correctifs
3. Intervenir en cas d'accident.	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation juste de la situation • Intervention appropriée et rapide • Respect strict des limites d'intervention • Communication adéquate en situation de stress

MODULE HYGIENE- SECURITE- ENVIRONNEMENT

Durée : 1 heures	
COMPORTEMENT ATTENDU	
<p>Pour démontrer sa compétence, l'apprenant doit être capable d'appliquer des notions de santé et de sécurité</p>	
CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE	
4. Agir selon ses droits et ses responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Interprétation juste de la réglementation du travail en matière de santé et sécurité • Détermination juste des enjeux humains et financiers de la santé et sécurité • Détermination exacte les droits et obligations des divers intervenants en matière de santé et de sécurité au travail
5. Déterminer les actions pratiques pour le respect de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Interprétation juste de la réglementation relative au respect de l'environnement • Détermination juste des effets retombés du non-respect de l'environnement • Énoncé juste des précautions à prendre • Prise en compte des différents facteurs • Estimation juste de la situation • Choix correct de correctifs
6. Intervenir en cas d'accident.	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation juste de la situation • Intervention appropriée et rapide • Respect strict des limites d'intervention • Communication adéquate en situation de stress

8. Evaluation

- a. Théorie et pratique
- b. Epreuve d'évaluation de connaissances pratiques ou de processus ou de produits. Se référer aux critères particuliers de performance.