الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكوين والتعليم المهنيين
Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels
Institut National de la Formation Professionnelle
- Kaci Taher -
المعهد الوطني للتكوين والتعليم المهنيين
- قاسي الطاهر -

Référentiel des Activités Professionnelles

Hôtellerie/Option : Hébergement

Code N°: HTO1201

Comité technique d'homologation
Visa N° : HTO 16/12/16

CAP

Niveau II

2016

09, Rue Ouamrouche Mohand Oulhadj (Ex. Chemin d'Hydra) EL-BIAR - Alger - 9، شارع أوعمروش محند أولحاج (طريق حيدرة سابقا)
(Tél) : 021.92.24.27/36 (Fax) : 021.92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION

I - Données générales sur la profession

II - Identification des postes de travail par entreprise

III - Tableau des taches et des opérations

IV- Description des tâches

V - Analyse des risques professionnels

VI - Equipements et matériaux utilisés

VII - Connaissances complémentaires

VIII - Suggestions quant à la formation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION

Ce programme de formation s'inscrit dans le cadre des orientations retenues par le secteur de la formation et de l'enseignement professionnels, il est conçu suivant la méthodologie d'élaboration des programmes de formation par Approche par compétences (APC), qui exige la participation du milieu professionnel.

Le programme est défini par compétences formulées par objectifs, on énonce les compétences nécessaires que le stagiaire doit acquérir pour répondre aux exigences du milieu du travail. Pour répondre aux objectifs escomptés, le programme ainsi élaboré et diffusé dans sa totalité.

- Rend le stagiaire efficace dans l'exercice de sa profession en :

- Lui permettant d'effectuer correctement les taches du métier ;
- Lui permettant d'évoluer dans le cadre du travail en favorisant l'acquisition des savoirs, savoir faire et savoir être nécessaires pour la maitrise des techniques appropriées au métier d' **« HOTELLERIE OPTION : HEBERGEMENT ».**

- Favoriser son évolution par l'approfondissement de ses savoirs professionnels en développant en lui le sens de la créativité et de l'initiative.
- Lui assure une mobilité professionnelle en :

- Lui donnant une formation de base relativement polyvalente ;
- Le préparant à la recherche d'emploi ou la création de son propre emploi ;
- Lui permettant d'acquérir des attitudes positives par rapport aux évolutions technologiques éventuelles.

Dans ce contexte d'approche globale par compétences, trois documents essentiels constituent le programme de formation à savoir :

- Le Référentiel des activités professionnelles (RAP)
- Le Référentiel de compétences (RC)
- Le Programme d'études (PE)

Le référentiel des activités professionnelles (RAP) constitue le premier des trois documents d'accompagnement du programme de formation, il présente l'analyse de la spécialité(le métier) en milieu professionnel. Cette description succincte de l'exécution du métier permet de définir dans le référentiel de certification les compétences nécessaires à faire acquérir aux apprenants pour répondre aux besoins du milieu de travail.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

I – PRESENTATION DE LA PROFESSION

1- Dénomination de la profession :

2- Définition de la profession :

Les professionnels de l'hôtellerie option « Hébergement » sont Chargés d'entretenir le linge et remettre en ordre les chambres d'hôtel ainsi que les locaux communs. Ils contribuent aussi à la préservation d'une bonne image de l'établissement.

II – CONDITIONS DE TRAVAIL :

1- Lieu de travail : Etablissement d'hébergement (Hôtel, auberge, palace, village touristique), particuliers, hôtellerie, parahôtellerie et catring

2- Eclairage : un bon éclairage naturel

3- Caractéristiques physiques :

- Bonne condition physique
- Robustesse

4- Risques et maladies professionnels :

- Contacts cutanés répétés avec les produits nocifs (eczéma)
- Station debout prolongée, va et vient (varices)
- Inhalation répétée des produits détergents (asthme)
- Mouvements excessifs et les charges lourdes
- Lésions du dos et membres supérieurs

5- Contacts sociaux :

- Relations internes ; Avec les collègues et le service réception en particulier.

III- EXIGENCES DE LA PROFESSION :

1- Physiques :

- Bonne résistance physique
- Rapidité.
- Bonne présentation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2- Intellectuelle : Sens de l'organisation

3- Contre indication :

- Allergie
- Incapacité physique

IV- RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR :

1- Matériel :

- Utilisation rationnelle du matériel.
- Mise à jour de l'inventaire du matériel et des produits.

2- Morales :

- honnêteté et discrétion.
- sens de l'organisation et de l'observation.
- hygiène et propreté.
- la ponctualité.

5- PROFESSIONNELLE :

- Savoir faire
- Disponibilité
- Rigueur .

V- POSSIBILITE DE PROMOTION :

1- Accès aux postes supérieurs :

- **Par expérience professionnelle** :
  * Assistante gouvernante.
  * Gouvernante générale.
- **Par formation spécifique :**
  * Selon la nomenclature

VI- FORMATION :

1- Conditions d'admission :

- **Age :** 16 ans minimum
- **Niveau :** niveau scolaire inferieur à la 4eme année moyenne

2- Durée de la formation : 12 mois

3- Niveau de qualification : II

5- Diplôme : CAP

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IDENTIFICATION DES TACHES

Tâche 1	- Nettoyer, entretenir et mettre en ordre les chambres, salle de bain et sanitaires
Tache 2	- Nettoyer le mini bar et assurer l'approvisionnement
Tache 3	- Assurer la récupération et la remise du linge du client
Tache 4	- Mettre à la disposition du client les documents et les produits d'accueil
Tache 5	- Personnaliser l'accueil

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâches	Opérations
T1 : Nettoyer, entretenir et mettre en ordre de manière harmonieuse les chambres, salle de bain et sanitaires	**OP1 :** présenter les différents départements de l'hôtel **OP2** : préparer les produits d'entretien et repérer les anomalies **OP3 :** changer la laiterie et faire les lits **OP4**: collaborer avec les services concernés **OP5** : Traiter les surfaces et mobilier **OP6** : Nettoyer la salle de bain, les sanitaires et les locaux communs **OP7** : Nettoyer les vitres et le sol **OP8** : Entretenir les plantes et décoration florale **OP9 :** Prendre en charge toutes anomalies détectées (panne, fuite d'eau, lampe grillée)
T2 : Nettoyer le mini bar et assurer l'approvisionnement.	**OP1** : Vérifier les consommations du mini bar **OP2** : Réapprovisionner le mini bar en cas de nécessité (en collaboration avec le restaurant) **OP 3** : Assurer l'entretien du mini bar
T3 : Assurer la récupération et la remise du linge du client.	**OP 1** : Récupérer le linge sale du client **OP 2** : Acheminer le linge sale du client vers la blanchisserie en tenant compte des articles déposés **OP 3** : Récupérer le linge propre et le remettre au client
T4 : mettre à la disposition du client les documents et les produits d'accueil	**OP1** : Assurer la disponibilité des supports d'accueil tels que prospectus, journaux, catalogues… **OP2** : Mettre en place les produits d'accueil ; eaux minérales, chocolats, fruits…
T5 : Personnaliser l'accueil	**OP1** : Prendre en charge les gouts et aspirations de chaque client ; VIP, stars, client fidèle… **OP2** : préparer les chambres selon le statut du client et en fonction de l'événement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 1 : Nettoyer, entretenir et mettre en ordre les chambres, salle de bain et sanitaires.

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
▪ Présenter le différent département de l'hôtel ▪ Préparer les produits d'entretien et repérer les anomalies ▪ Changer la laiterie et faire les lits ▪ Collaborer avec les services concernés ▪ Traiter les surfaces et mobilier ▪ Nettoyer la salle de bain, les sanitaires et les locaux communs ▪ Nettoyer les vitres et le sol ▪ Entretenir les plantes et décoration florale ▪ Prendre en charge toutes anomalies détectées (panne d'électricité, fuite d'eau, lampe grillée)	**A l'aide de :** - Chariots d'étages, matériels d'aspiration et de traitement de surface - Produits détergents - Produits d'accueil (savonnettes, shampooing …. - Téléphone **A partir de :** - Fiche de stock - Fiche technique - Passe (clé, carte ou code)	▪ Utilisation adéquate d'équipement ▪ Rapidité d'exécution ▪ Respect du temps alloué ▪ Qualité de l'entretien ▪ Hygiène et sécurité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 2 : Nettoyer le mini bar et assurer l'approvisionnement

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
▪ Vérifier les consommations du mini bar ▪ Réapprovisionner le mini bar au cas de nécessité (en collaboration avec le restaurant). ▪ Assurer l'entretien du mini bar	**A L'aide de :** - Sacs - Chariot **A partir de** : - Fiche d'inventaire - Fiche de stock	▪ Vérification de la fiche de stock ▪ Bonne qualité du rangement ▪ Rapidité d'exécution ▪ Respect du temps à loué ▪ Respect des normes d'hygiènes lors de l'entretien

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 3 : Assurer la récupération et la remise du linge du client**.**

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
▪ Récupérer le linge sale de client ▪ Acheminer le linge sale du client vers la blanchisserie en tenant compte des articles déposés ▪ Récupérer le linge propre et le remettre au client	**A l'aide de :** - Chariot. - Cintres. - Sac **A partir de :** - Fiche de stock - Bon	▪ Rapidité d'exécution. ▪ Sens d'observation et d'organisation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 4 : Mettre à la disposition du client les documents et produits d'accueil

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
▪ Assurer la disponibilité des supports d'accueil tels que prospectus, journaux, catalogues… ▪ Mettre en place les produits d'accueil ; eaux minérales, chocolats, fruits…	**A l'aide de :** - chariot … - Sac **A partir de :** - Revues, journaux - Prospectus - Bloc notes - Stylos	▪ Rapidité d'exécution ▪ Sens d'anticipation ▪ Sens de l'observation ▪ Sens de l'organisation ▪ Méthodique ▪ Satisfaction des attentes des clients ▪ Respect des techniques ▪ Disposition selon le standard

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 5 : Personnaliser l'accueil

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
▪ Prendre en charge les gouts et aspirations de chaque client ; VIP, stars, client fidèle… ▪ Préparer les chambres selon le statut du client et en fonction de l'événement	**A l'aide de :** - Corbeilles - Liste (état de réservation) **A partir de :** - Cardex - ordinateur - Téléphone - Bipper - Internet	▪ L'accueil favorisé des clients vip ▪ Le respect des habitudes et des gouts des clients importants ▪ Bonne culture générale ▪ Maitrise de normes de protocole ▪ Respect des normes et des standards ▪ Sens du secret professionnel Respect des gouts et exigences des clients

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

Sources de danger	Effet sur la santé	Moyen de prévention
▪ Produits détergents	▪ Allergie (eczéma, asthme)	▪ Respect du dosage ▪ Port des gants ▪ Masque en cas de nécessité
▪ Chariot	▪ Hernie	▪ Hygiène de vie ▪ Manipulation adéquate du chariot
▪ chutes	▪ Blessures	▪ Respect des normes d'hygiène

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

EQUIPEMENTS ET MATERIAUX UTILISES

Tâches	Equipements et appareillage	Accessoires	Outillage
1	▪ Aspirateurs ▪ Chariots	▪ Produits détergents ▪ Serpillières ▪ Frottoirs ▪ Balais	▪ Passe (clé, carte ou code)
2	▪ Chariot		
4	▪ Chariots	▪ Sachets ▪ Cintres	
5	▪ Téléphone ▪ Support papier		
6	NEANT		

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

Domaine, discipline	Limite des exigences exigées
▪ Hygiène, sécurité et environnement	▪ Des normes de sécurité et hygiène au niveau des équipements et les unités d'hébergements. ▪ Les risques de transmission au regard des équipements et unités d'hébergement par les insectes, parasites ▪ Connaissances de l'hygiène de vie ▪ Les risques d'accidents ▪ Les mesures de protection ▪ Les premiers soins
▪ Communication	▪ Des techniques de communication (écoute active, reformulation, questionnement) ▪ Connaissance de la procédure d'enregistrement ▪ Application des règles de courtoisie
▪ Technique d'expression (français, anglais)	▪ Notions de base de la langue ▪ Etude de texte lié à la spécialité
▪ Informatique	▪ L'outil informatique (description) ▪ Initiation.
▪ Législation	▪ Structures juridiques et économiques des entreprises

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر