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 de Compétences

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

TABLES DE MATIERES

Introduction :……...

I : Présentation de la profession :……

II : Présentation des compétences :…….

- Compétences professionnelles
- Compétences complémentaires

III : Description des compétences :…….

- Compétences professionnelles
- Compétences complémentaires

IV : Matrice de mise en relation des Compétences professionnelles et Compétences complémentaires :……..

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 de compétences (RC) constitue le deuxième des trois documents d'accompagnement du programme de formation, il présente la traduction des taches du métier décrites dans le référentiel des activités professionnelles en compétences. La description de ces compétences permet l'élaboration de programme d'étude dans le métier.

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.

3. Tâches :

- T1 : Nettoyer, entretenir et mettre en ordre les chambres, salle de bain et sanitaires
- T2 : Nettoyer le mini bar et assure l'approvisionnement
- T3 : Assurer la récupération et la remise du linge du client
- T4 : Mettre à la disposition du client les documents et les produits d'accueil
- T5 : Personnaliser l'accueil

1. Outillage et petits matériaux divers

- Passe (clé, carte ou code)

2. Matière d'œuvre et matériaux utilisés

- Produits détergents
- Serpillières
- Frottoirs
- Balais
- Aspirateurs
- Chariots
- Plateaux
- Assiettes
- Verreries
- Cuillères
- Fourchettes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III – CONDITIONS DE TRAVAIL

1- Lieu de travail : établissement d'hébergement (hôtels, auberge, palace, village touristique) et particuliers, hôtellerie, para hôtellerie et catring

2- Caractéristiques physiques

- Bonne robustesse physique
- Robustesse

3- 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

4- Contacts sociaux :

- Relations internes (avec les travailleurs et les clients), externes

IV- EXIGENCES DE LA PROFESSION

1- Physiques :

- Bonne résistance physique
- Rapidité
- Bonne présentation.

2- Contre indications :

- Allergie
- Incapacité physique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

V- RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR

1- Matérielle :

- Bonne utilisation du matériel

2- Décisionnelle :

- Sens de l'anticipation

3- Morale :

- Qualité de l'entretien importante
- Respect de la vie privée du client

4 Sécurité :

- Sur soi, sur les autres

VI- POSSIBILITE DE PROMOTION :

1- Accès aux postes supérieurs :

- Accès aux postes supérieurs :

- **Par expérience professionnelle** :

* Assistante gouvernante.
* Gouvernante générale.

- **Par formation spécifique :**

* Selon la nomenclature

VII- FORMATION :

- **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

TABLEAU DES TACHES PROFESSIONNELLES

Tâches professionnelles
➢ **T1** : Nettoyer, entretenir et mettre en ordre les chambres, salle de bain et sanitaires ➢ **T2 :** Nettoyer le mini bar et assurer l'approvisionnement ➢ **T3 :** Assurer la récupération et la remise du linge du client ➢ **T4 :** Mettre à la disposition de client les documents et produits d'accueil ➢ **T5 :** Personnaliser l'accueil

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Tâches	Compétences professionnelles
T1 : Nettoyer, entretenir et mettre en ordre les chambres, salle de bain et sanitaires	**CP1** : Nettoyer, entretenir et mettre en ordre les chambres
T2 : Nettoyer le mini bar et assurer l'approvisionnement	**CP2** : Nettoyer le mini bar et assurer l'approvisionnement
T3 : Assurer la récupération et la remise du linge du client	**CP3** : Assurer la récupération et la remise du linge du client
T4 : Mettre à la disposition du client les documents et produits d'accueil	**CP4**: S'assurer de la disponibilité et de l'actualisation des documents mis a la disposition du client
T5 : Personnaliser l'accueil	**CP5** : Personnaliser l'accueil

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

Discipline / Domaine	Compétences complémentaires
➳ Hygiène, sécurité et environnement	**CC1** : Identifier les Normes et les règles d'hygiène et de sécurité
➳ Communication	**CC2** : Appliquer les techniques de communication
➳ Technique d'expression (français, anglais)	**CC3** : Appliquer des notions de base en langue française et Anglaise
➳ Informatique	**CC4** : Manipuler l'outil informatique
➳ Législation	**CC5 :** Identifier les structures juridiques et économiques des entreprises

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP1 : Nettoyer, entretenir et mettre en ordre les chambres et les parties communes.

Eléments de la compétence :

- Présenter les différents départements 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)

Conditions de réalisation

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)

Critères de performance :

- Utilisation adéquate d'équipement
- Rapidité d'exécution
- Respect du temps alloué
- Qualité de l'entretien
- Hygiène et sécurité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP2 : Nettoyer le mini bar et assurer l'approvisionnement

Eléments de la compétence :

- Vérifier les consommations du mini bar
- Réapprovisionner le mini bar au cas de nécessité (en collaboration avec le restaurant)
- Assurer l'entretient du mini bar

Conditions de réalisation

A l'aide de :

- Sac
- Chariot

A partir de :

- Fiche d'inventaire
- Fiche de stock

Critères de performance :

- Bonne qualité du rangement
- Rapidité d'exécution
- Respect du temps à loué

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP3 : Assurer la récupération et la remise du linge du client

Eléments de la compétence :

- Récupérer le linge sale du 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

Conditions de réalisation :

A l'aide de :

- Chariot
- Cintres
- Sac

A l'aide de :

- Fiche de stock
- Bon

Critères de performance :

- Rapidité d'exécution.
- Sens d'observation et d'organisation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP4 : S'assurer de la disponibilité et de l'actualisation des documents mis a la disposition du client

Eléments de la compétence :

- Assurer une bonne disposition des documents tels que prospectus, journaux, catalogues…
- Mettre en place les produits d'accueil

Conditions de réalisation

A l'aide de :

- chariot
- sac

A l'aide de :

- Revues, journaux, prospectus…
- Bloc notes
- Stylos

Critères de performance :

- Rapidité d'exécution
- Sens d'anticipation
- Sens de l'observation
- Sens de l'organisation
- Méthodique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP5 : Personnaliser l'accueil

Eléments de la compétence :

- Préparer les chambres selon le statut du client ainsi que l'évènement
- Prendre en charge les gouts et aspirations de chaque client ; VIP, stars, client fidèle…

Conditions de réalisation

A l'aide de :

- Corbeilles
- liste (état de réservation)

A partir de :

- Cardex
- Ordinateur
- Téléphone
- Bipper
- Internet

Critères de performance :

- 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 des standards
- Le secret professionnel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

LA FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC1 : Identifier les Normes et les règles d'hygiène et de sécurité

Eléments de la compétence :

- Définir des normes de sécurité et hygiène au niveau des équipements et les unités d'hébergements.
- Déterminer Les risques de transmission au regard des équipements et unités d'hébergement par les insectes, parasites.
- Appliquer l'hygiène de vie :
  - Les risques d'accident
  - Les premiers soins

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Manuels des normes de sécurité

A l'aide de :

- Boite à pharmacie
- Extincteurs

Critères de performances :

- Définition correcte des risques courus
- Respect des règles d'hygiène et sécurité
- Utilisation adéquate des produits d'entretien et du matériel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

LA FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC2 : Appliquer les techniques de communications

Eléments de la compétence

- Appliquer des techniques de communication (écoute active, reformulation, questionnement)
- Connaissance de la procédure d'enregistrement
- Application des règles de courtoisie

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Manuel de communication

A l'aide de :

- Model vivant

Critères de performances :

- Application correcte des techniques de communication
- Application des règles de communication

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

LA FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC3 : Appliquer les notions de bases en langue française et Anglaise

Eléments de la compétence :

- Rédiger des phrases, des paragraphes
- Traduire les mots techniques
- Lire des textes en langue française
- Appliquer la communication en Anglais sans erreurs de grammaire
- Répondre aux différentes demandes d'information et de renseignements en langue Anglaise

Conditions de réalisation :

A partir de :

- documents
- livres
- visites et exposition
- catalogues

A l'aide de :

- Ecrans projecteurs
- Casque auditif

Critères de performances :

- Utilisation adéquate de la langue française et Anglaise
- Utilisation correcte des règles de grammaires, orthographe et de conjugaison

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC4 : Manipuler l'outil informatique

Eléments de la compétence :

- Décrire l'outil informatique
- Utiliser l'outil informatique
- Naviguer sur internet

Conditions de réalisation

A partir de :

- Documents

A l'aide de :

- L'ordinateur
- Logiciel

Critères de performance :

- Bonne connaissance de l'outil informatique
- Bonne connaissance des composants d'un ordinateur
- Bonne maitrise de navigation sur sites.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE COMPLEMENTAIRE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC5 : Identifier les structures juridiques et économiques des entreprises

Eléments de la compétence :

- Définir les notions de base de la législation relative à son statut.
- Définir les droits et les obligations de l'employé et l'employeur
- Définir les dispositions légales contre les risques professionnels

Conditions de réalisation

A l'aide de :

- documents
- textes et lois

Critères de performance :

- Repérage correct des informations régissent chaque situation.
- Interprétation juste des différentes dispositions légales.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MATRICE DES MODULES

Compétences complémentaires / Compétences professionnelles	**CC1 :** Identifier les Normes et les règles d'hygiène et de sécurité	**CC2 :** Appliquer les techniques de communications	**CC3 :** Appliquer les notions de bases en langue française et Anglaise	**CC4 :** Manipuler l'outil informatique	**CC5** : Identifier les structures juridiques et économiques des entreprises
CP1 : Nettoyer, entretenir et mettre en ordre les chambres, salle de bain et sanitaires.	*				
CP2 : Nettoyer le mini bar et assure l'approvisionnement.	*				*
CP3 : Assurer la récupération et la remise du linge du client.		*			
CP4 : S'assurer de la disponibilité et de l'actualisation des documents mis a la disposition du client		*		*	*
CP5 : Personnaliser l'accueil.		*	*		*

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر