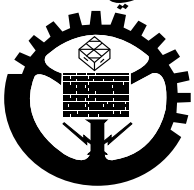
الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين
MINISTERE DE LA FORMATION ET DE L'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNELS
المعهـد الوطـني للتكـويـن والتعليـم المهنيـين
قـاسـي الطـاهـر



Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels
KACI TAHAR

Référentiel de Certification

Hôtellerie option : Service hôteliers

Code N°HRT1802

Comité technique d'homologation
Visa N° HRT 22/18/18

CAP **II**

2018

9 شارع اوعمروش محندأولحاج طريق حيدرة سابقا الابيار الجزائر
09 rue OUAMROUCHE MOHAND OULHADJ ex chemin d'Hydra El-biar Alger tél ☎:(021)92.24.27.92.14.71 fax🖷 (021)-92.23.18
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

I – PRESENTATION DE LA PROFESSION

1- **Dénomination de la profession** : Hôtellerie option « SERVICES HOTELIERS »

2- **Définition de la profession :**

Le titulaire du C.A.P. services hôteliers assure la remise en état des chambres, des lieux d'hébergement et des parties communes de l'établissement. Il participe à la gestion du linge et peut être amené à en effectuer l'entretien. Il prend en charge le petit déjeuner à l'étage et/ou en salle. Il contribue à l'accueil et au bien être d'une clientèle algérienne et étrangère

Le titulaire du C.A.P. services hôteliers peut accéder aux emplois de
• femme de chambre ou valet,
• équipier(e),
• employé(e) d'étage,
• aide hôtelier(e),
• employé(e) de services hôteliers,
• linger(e).

II – CONDITIONS DE TRAVAIL :

Lieu de travail : Il exerce son activité dans un environnement technique et commercial tel que :

□ chambres ou appartements,
□ Lieux d'hébergement,
□ salons, **hall**, parties communes, (espaces loisirs, de remise en forme...),
□ Office, lingerie, buanderie.

Le titulaire du C.A.P. services hôteliers peut être amené à travailler en horaires décalés, en fin de semaine et les jours fériés.
L'environnement professionnel dans lequel s'exerce son activité exige un comportement et une tenue adaptée, une bonne résistance
Physique, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

2- **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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3- Contacts sociaux :

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

IV- EXIGENCES DE LA PROFESSION

1- Physiques :

- Bonne résistance physique
- Rapidité
- Bonne présentation.

2- Contre indications :

- Allergie

Incapacité physique

II : EQUIPEMENT ET MATERIAUX UTILISES

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

IV- RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR

1- Matérielle :

- Bonne utilisation du matériel

2- Décisionnelle :

- Sens de l'anticipation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3- Morale :

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

3- Sécurité :

- Sur soi, sur les autres

IV- POSSIBILITE DE PROMOTION :

1- Accès aux postes supérieurs :

1- Accès aux postes supérieurs :

- Par expérience professionnelle : Après expérience professionnelle, il pourra occuper un poste de première femme de chambre ou premier valet.

- Par formation spécifique :
  * Selon la nomenclature

V- FORMATION :

1- Conditions d'admission :

* Age minimum : 16 ans

2- Durée de la formation : 12 mois

3- Niveau de qualification : II

5- Diplôme : CAP

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DES TACHES ET DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Tâches	Compétences professionnelles
T1 : Entretenir les chambres et les communs	**CP1** : Nettoyer, entretenir et mettre en ordre les chambres et les communs
T2 : Gérer l'utilisation et l'entretien du linge	**CP2** : Gérer l'utilisation et l'entretien du linge

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T3 : S'assurer le service de restauration à l'étage	**CP3-** assurer le service de restauration à l'étage
T4 : Informer la hiérarchie des incidents et anomalies constatés pendant son service.	**CP4** : Informer la hiérarchie des incidents et anomalies constatés
T5 : S'assurer de la disponibilité et de l'actualisation des documents mis a la disposition du client	**CP5** : S'assurer de la disponibilité et de l'actualisation des documents mis a la disposition du client
T6 : Personnaliser l'accueil	**CP6** : Personnaliser l'accueil

Discipline / Domaine	Compétences complémentaires
►hygiène, sécurité et environnement	**CC1** : Appliquer les Normes et les règles d'hygiène et de sécurité
►français	**CC2** : Appliquer des notions de base en langue française
►Communication	**CC3** : Appliquer les techniques de communication

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

►législation	**CC4** : Identifier le cadre légal qui régit la relation employeur et employé
►informatique	**CC5** : S'initier à l'utilisation de l'outil informatique
►anglais	**CC6** : Appliquer les notions de base de la langue anglaise

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DE PRESENTATION DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP1 : Nettoyer, entretenir et mettre en ordre les chambres et les communs

1- Eléments de la compétence :

- Préparer le chariot et le matériel selon les consignes propres à l'entreprise
- Remettre en état la chambre à blanc ou en recouche
- Remettre en état les communs
- Signaler les anomalies ou dysfonctionnements

2- Conditions de réalisation

- **A partir de :**
  - planning d'occupation des chambres
  - Fiches de stock

- **A l'aide de :**
  - Chariots d'étages, matériels d'aspiration et de traitement de surface
  - Produits détergents
  - Produits d'accueil (savonnettes, shampooing…)
  - Passe (clé, carte ou code)

3-Critères de performance :

- Utilisation adéquate d'équipement
- Rapidité d'exécution
- Respect d'échéance
- Qualité de l'entretien
- Respect de l'hygiène et sécurité
- Sens de l'observation
- Respect de la technique de faire et défaire un lit

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP2 : Gérer l'utilisation et l'entretien du linge

1-Eléments de la compétence :

- Réception, conditionnement, expédition du linge
- Triage, sélection, comptage et enregistrement
- Classement, rangement et stockage
- Distribution et utilisation
- Lavage, repassage, couture
- Contrôle quantitatif et qualitatif
- Participation à la détermination des besoins

2- Conditions de réalisation

- **A partir de :** - fiches d'inventaire des consommations

-A l'aide de :

▪Modes opératoires et procédures
▪ Consignes et règlement intérieur
▪ États prévisionnels d'occupation des unités d'hébergement (informatisés ou non)
▪ Bons de livraison, de réception et d'échange
▪ Fiches de stocks
▪ Fiches d'inventaire
▪ Fiches techniques
▪ Notices d'utilisation
▪ Bons de blanchisserie
▪ Produits, équipements et fournitures.

3- Critères de performance :

- Rapidité d'exécution.
- Application correcte des consignes
- Respect d'échéance
- Respect des attentes des clients
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Gestion et utilisation rationnelle du linge hôtelier
- Soin apporté aux effets (objets et vêtements) de la clientèle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP3 : assurer le service de restauration à l'étage

1- Eléments de la compétence :

- Participer à la détermination des besoins
- Préparer le matériel, du linge et des produits

- Mettre en place des supports de vente
- Préparer mise en place et contrôler le plateau ou le buffet
- Servir les petits déjeuners et ou plateaux repas
- Débarrasser, nettoyer et ranger
- Contrôler et réapprovisionner

2-Conditions de réalisation

- A partir de : fiches d'inventaire des consommations
- **A l'aide de :**

- Normes
- Fiches de fonction
- Notices d'utilisation
- Fiches techniques
- Fiches petits déjeuners
- Cartes
- Tableau de distribution des petits déjeuners et des repas
- Bons de commande
- Produits
- Matériels et équipements
- Supports de vente
- Éléments d'ambiance
- Bons de maintenance

3- Critères de performance :

- Qualité du rangement
- Rapidité d'exécution
- Respect d'échéance
- Respect de l'hygiène et sécurité
- Respect des normes d'hygiène et de sécurité.
- Respect des normes internes de l'entreprise.
- Conformité de la commande.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP4 : Informer la hiérarchie des incidents et anomalies constatés

1- Eléments de la compétence :

- Prendre en charge tout les détails qui peuvent perturber le séjour de client ; panne d'électricité, fuite d'eau….
- Informer tout les services qui peuvent intervenir pour rétablir ses anomalies

2-Conditions de réalisation

- **A partir de :** Registre de consignes
  Rapport journalier
- **A l'aide**
  - Téléphone
  - Support de communication
  - Bipper
  - Livet d'accueil

3- Critères de performance :

- Etre discret
- Rapidité
- Respect de la voix hiérarchique
- Bonne exécution
- Sens de l'anticipation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP5 : S'assurer de la disponibilité et de l'actualisation des documents

1- Eléments de la compétence :

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

2-Conditions de réalisation

- **A partir de :** fiches de stocks

-**A l'aide de :**

- Revues, journaux, prospectus…blocs notes, stylos.

3- Critères de performance :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CP6 : Personnaliser l'accueil

1- Eléments de la compétence :

- Prise de contact avec les clients, l'équipe et les tiers
- Écoute, information du client de l'équipe et des tiers
- Transmission des demandes et des réclamations aux services concernés.
- Présentation des supports de vente
- Prise de commande
- Mise en place et présentation des éléments d'ambiance …

2- Conditions de réalisation

- **A partir de :** Rooming – liste (état des réservations)

- **A l'aide de :**

  - Cardez
  - Téléphone Homing – liste (état des réservations)
  - Téléphone
  - Bipper

3- Critères de performance :

- L'accueil favorisé des clients vip
- Le respect des habitudes et des gouts des clients importants
- Culture générale
- Maitrise de normes de protocole.
- Respect des normes et des standards
- Le secret professionnel.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

LA FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

Enoncé de la compétence :

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

1- Eléments de la compétence

- Appliquer des normes de sécurité et hygiène au niveau des équipements et les unités d'hébergements.
- Constater Les risques de transmission au regard des équipements et unités d'hébergement par les insectes, parasites
- Appliquer l'hygiène de vie
- Détecter Les risques d'accidents
- Appliquer Les mesures de protection
- Appliquer Les premiers soins

2- Conditions de réalisation :

A partir de : - Manuels des normes de sécurité

A l'aide de :

- Boite à pharmacie
- Extincteurs

3- Critères de performances :

- Définition correcte
- Détermination correcte
- Respect des règles
- Application adéquate.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

LA FICHE DE DESCRIPTION DES COMPETENCES

Enoncé de la compétence :

CC2 : Appliquer des notions de base en langue française

1- Eléments de la compétence

- Appliquer les notions de base en orthographe, grammaire et conjugaison.
- Lire et écrire en langue française des textes liés a la spécialité.
- Appliquer la terminologie de la spécialité « traduction »

2- Conditions de réalisation :

A partir de :

- Documents
- Livres
- Visite exposition
- Catalogue

A l'aide de :

- Ecrans projecteurs
- Casque auditif

3-Critères de performances :

- Qualité de la communication
- Application correcte des techniques de communication
- Application correcte des règles de communication.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC3 : Appliquer les techniques de communication

1- Eléments de la compétence :

- Identifier Les techniques de communication (écoute active, reformulation, questionnement)
- Appliquer les règles de courtoisie.

2- Conditions de réalisation

- **A partir de :** Manuels de communication

- **A l'aide de :**

  - Modèle vivant

3- Critères de performance :

- Qualité de la communication
- Application correcte des techniques de communication
- Application correcte des règles de communication.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC4 : Identifier le cadre légal qui régit la relation employeur et employé

1- Eléments de la compétence :

- Définir les notions de base de la législation
- Déterminer Les devoirs et les obligations de l'hôtelier
- Connaitre les dispositions légales contre les risques professionnels.

3- Conditions de réalisation

- **A partir de :** guide de législation

- **A l'aide de :**

  - Documents
  - Textes et lois.

3- Critères de performance :

- Repérage correct des informations régissent chaque situation
- Interprétation juste de la différente disposition légale

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC5 : S'initier à l'utilisation de l'outil informatique

1- Eléments de la compétence :

- Identifier les éléments composant un poste de travail informatique:
- Exploiter un microordinateur (Système d'exploitation Windows)
- Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de textes.
- Utiliser un logiciel de calcul (Microsoft Excel)
- Naviguer sur internet

2- Conditions de réalisation

- **A partir de :**

- Texte manuscrit
- Logiciel de traitement de texte

- **A l'aide de :**

- L'ordinateur
- L'logiciel

4- Critères de performance :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

ENONCE DE LA COMPETENCE :

CC6 : Appliquer des notions de base en langue anglaise

1- Eléments de la compétence :

- Accueillir et informer la clientèle en utilisant le langage appliqué à la situation professionnelle (expression, vocabulaire, formulation
- Appliquer la communication en anglais sans erreurs de grammaire
- Répondre en anglais à une demande, une question simple, proposer des solutions auprès de la clientèle
- Présenter oralement en anglais un support de vente
- Recevoir et émettre des informations à l'écrit

2- Conditions de réalisation

- **A partir de :** Documents
  Livres

- **A l'aide de :**

  - Ecrans projecteurs
  - Casques auditifs

3- Critères de performance :

- Respect des règles grammaticales
- Exactitude de prononciation des mots
- Clarté de la communication

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DE MISE EN RELATION DES COMPETENCES

PROFESSIONNELLES ET DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

Compétences complémentaires / **Compétences professionnelles**	**CC1**	**CC2**	**CC3**	**CC4**	**CC5**	**CC6**
CP1 : Nettoyer, entretenir et mettre en ordre les chambres	*					
CP2- : Gérer l'utilisation et l'entretien du linge	*					
CP3- réaliser le service de restauration à l'étage	*	*	*	*	*	
CP4 : Informer la hiérarchie des incidents et anomalies constatés		*	*	*	*	
CP5 : S'assurer de la disponibilité et de l'actualisation des documents mis a la disposition du client		*	*			*
CP6 : Personnaliser l'accueil		*	*	*	*	*

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر