الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيــة
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكــويــن والتعليــم المهنيــين
MINISTERE DE LA FORMATION ET DE L'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNELS
المعهــد الوطــني للتكويــن والتعليــم المهنيــين
قاسـي الطـاهر

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

Référentiel des Activités Professionnelles

# 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 – PRESENTATIONS 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

***3- Contacts sociaux :***

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


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## III- EXIGENCES DE LA PROFESSION :

### *1- Physiques :*

- Bonne résistance physique
- Rapidité.
- Bonne présentation.

### *2- Contre indications :*

- Allergie
- Incapacité physique

## 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- RESPONSABILITES DE L'OPERATEUR :

***1- Matériel*** : Il utilise certains équipements, des matériels professionnels

Mise à jour de l'inventaire du matériel et des produits d'entretien

### *2- Morales :*

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


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

**5- PROFESSIONNELLE** :

- *Savoir faire*
- *Disponibilité*
- *Rigueur* .

## V- POSSIBILITE DE PROMOTION :

### *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

## VI- formation :

### *1- Conditions d'admission :*

** Age minimum : 16 ans*
** 4ème 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 ET DES OPERATIONS***

| ***Tâches*** | ***Opérations*** |
|---|---|
| **T1** : Entretenir les chambres et les communs | **OP1** : Préparer le chariot et le matériel selon les consignes propres à l'entreprise.<br>**OP2 :** Remettre en état la chambre à blanc ou en recouche<br>**OP3 :** Remettre en état les communs<br>**OP4 :** Signaler les anomalies ou dysfonctionnements |
| T2 : Gérer l'utilisation et l'entretien du linge | **OP1 :** Réception, conditionnement, expédition du linge<br>**OP2** : Triage, sélection, comptage et enregistrement<br>**OP3** : Classement, rangement et stockage<br>**OP4 :** Distribution et utilisation<br>**OP5** : Lavage, repassage, couture<br>**OP6** : Contrôle quantitatif et qualitatif<br>**OP7** : Participation à la détermination des besoins |
| **T3 :** S'assurer le service de restauration à l'étage | **OP1** : Participer à la détermination des besoins<br>**OP2** : Préparer le matériel, du linge et des produits<br>**OP3 :** Mettre en place des supports de vente<br>**OP4** : Préparer mise en place et contrôle d'un plateau ou d'un buffet<br>**OP5** : Servir les petits déjeuners et ou plateaux repas<br>**OP6** : Débarrasser, nettoyer et ranger<br>**OP7** : Contrôler et réapprovisionner le minibar |
| **T4 :** Informer la hiérarchie des incidents et anomalies constatés pendant son service. | **OP 1** : Prendre en charge tout les détails qui peuvent perturber le séjour de client ; panne d'électricité, fuite d'eau…<br>**OP 2** : Informer tout les services qui peuvent intervenir pour rétablir ses anomalies |
| **T5** : S'assurer de la disponibilité et de l'actualisation des documents mis a la disposition du client | **OP1** : Assurer une bonne disposition des documents tels que prospectus, journaux, catalogues…<br><br>**OP2** : Mettre en place les produits d'accueil ; eaux minérales, chocolats, fruits… |
| **T6** : Personnaliser l'accueil | **OP1** : Prise de contact avec les clients, l'équipe et les tiers<br>**OP2 :** Écoute, information du client de l'équipe et des tiers<br>**OP3 :** Transmission des demandes et des réclamations aux services concernés**.**<br>**OP4** : Présentation des supports de vente<br>**OP5** : Prise de commande<br>**OP6 :** Mise en place et présentation des éléments d'ambiance |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## ***DESCRIPTION DES TACHES***

**Tâche1 :** Entretenir les chambres et les communs

| Opérations | Conditions de réalisation | Critères de performance |
|---|---|---|
| ● **OP1** : Préparer le chariot et le matériel selon les consignes propres à l'entreprise.<br><br>**OP2 :** Remettre en état la chambre à blanc ou en recouche<br><br>**OP3 :** Remettre en état les communs<br><br>**OP4 :** Signaler les anomalies ou dysfonctionnements | **A l'aide de :**<br><br>- Chariots d'étages, matériels d'aspiration et de traitement de surface<br>- Produits détergents<br>- Produits d'accueil (savonnettes, shampooing …)<br>- Passe (clé, carte ou code)<br><br>**A partir de :**<br><br>▪Procédures internes,<br>▪ Consignes et règlement intérieur,<br>▪ Normes,<br>▪ Modes opératoires et protocoles de nettoyage,<br>▪ Planning et plan de nettoyage,<br>▪ Fiches de fonction,<br>▪ Fiches techniques,<br>▪ Notices d'utilisation,<br>▪ Fiches de travail,<br>▪ Produits et équipements,<br>▪ Passe (clé, carte ou code),<br>▪ Bons de maintenance,<br>▪Fiches d'autocontrôle. | ▪ Utilisation adéquate d'équipement<br>▪ Rapidité d'exécution<br>▪ Respect d'échéance<br>▪ Qualité de l'entretien<br>▪ Respect de l'hygiène et sécurité<br>▪ Sens de l'observation<br>▪ Respect de la technique de faire et défaire un lit<br>▪ Locaux et équipements répondant aux normes d'hygiène et de sécurité de l'entreprise.<br>▪ Respect de la charte de qualité de l'entreprise. |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## Tâche 2- Gérer l'utilisation et l'entretien du linge

| *Opérations* | *Conditions de réalisation* | *Critères de performance* |
|---|---|---|
| ▪ Réception, conditionnement, expédition du linge<br>▪Triage, sélection, comptage et enregistrement<br>▪ Classement, rangement et stockage<br>▪ Distribution et utilisation<br>▪ Lavage, repassage, couture<br>▪ Contrôle quantitatif et qualitatif<br>▪ Participation à la détermination des besoins | **A l'aide de :**<br><br>▪Modes opératoires et procédures<br>▪ Consignes et règlement intérieur<br>▪ États prévisionnels d'occupation des unités d'hébergement (informatisés ou non)<br>▪ Bons de livraison, de réception et d'échange<br>▪ Fiches de stocks<br>▪ Fiches d'inventaire<br>▪ Fiches techniques<br>▪ Notices d'utilisation<br>▪ Bons de blanchisserie<br>▪ Produits, équipements et fournitures. | ▪ Rapidité d'exécution.<br>▪ Application correcte des consignes<br>▪ Respect d'échéance<br>▪ Respect des attentes des clients<br>▪ Respect des règles d'hygiène et de sécurité<br>▪ Gestion et utilisation rationnelle du linge hôtelier<br>▪ Soin apporté aux effets (objets et vêtements) de la clientèle |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## Tâche 3 : S'assurer le service de restauration à l'étage

| *Opérations* | *Conditions de réalisation* | *Critères de performance* |
|---|---|---|
| ▪ Participer à la détermination des besoins<br>▪ Préparer le matériel, du linge et des produits<br>▪ Mettre en place des supports de vente<br>▪ Préparer mise en place et contrôler le plateau ou le buffet<br>▪ Servir les petits déjeuners et ou plateaux repas<br>▪ Débarrasser, nettoyer et ranger<br>▪ Contrôler et réapprovisionner | ***A partir de :*** -<br><br>fiches d'inventaire des consommations<br><br>**A l'aide de :**<br><br>▪ Normes<br>▪ Fiches de fonction<br>▪ Notices d'utilisation<br>▪ Fiches techniques<br>▪ Fiches petits déjeuners<br>▪ Cartes<br>▪ Tableau de distribution des petits déjeuners et des repas<br>▪ Bons de commande<br>▪ Produits<br>▪ Matériels et équipements<br>▪ Supports de vente<br>▪ Éléments d'ambiance<br>▪ Bons de maintenance | ▪ Qualité du rangement<br>▪ Rapidité d'exécution<br>▪ Respect d'échéance<br>▪ Respect de l'hygiène et sécurité<br>▪ Respect des normes d'hygiène et de sécurité.<br>▪ Respect des normes internes de l'entreprise.<br>▪ Conformité de la commande.<br>▪ Satisfaction de la clientèle |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## Tâche 4- Informer la hiérarchie des incidents et anomalies constatés

| *Opérations* | *Conditions de réalisation* | *Critères de performance* |
|---|---|---|
| ▪ Prendre en charge tout les détails qui peuvent perturber le séjour de client ; panne d'électricité, fuite d'eau…<br><br>▪ Informer tout les services qui peuvent intervenir pour rétablir ses anomalies | **A l'aide de :**<br><br>- Livret d'accueil<br>- Rapport journalier<br>- Téléphone<br>- Support de communication<br>- Bipper<br>- Registre de consignes<br>- Bons de travaux.<br>- Téléphone<br>- Fiche technique. | ▪ Etre discret<br>▪ Rapidité<br>▪ Respect de la voix hiérarchique<br>▪ Bonne exécution<br>▪ Sens de l'anticipation |

## Tâche 5- S'assurer de la disponibilité et de l'actualisation des documents.

| *Opérations* | *Conditions de réalisation* | *Critères de performance* |
|---|---|---|
| ▪ Assurer une bonne disposition des documents tels que prospectus, journaux, catalogues…<br><br>▪ Mettre en place les produits d'accueil ; eaux minérales, chocolats, fruits… | **A l'aide de :**<br><br>- Fiche technique<br>- Fiches de stocks<br>- Revues, journaux, prospectus…<br>- Blocs notes<br>- Stylos | - Rapidité.<br>- Sens d'anticipation<br>- Sens de l'observation<br>- Sens de l'organisation<br>- Méthodique |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## Tâche 6 - Personnaliser l'accueil

| *Opérations* | *Conditions de réalisation* | *Critères de performance* |
|---|---|---|
| **OP1** : Prise de contact avec les clients, l'équipe et les tiers<br>**OP2 :** Écoute, information du client de l'équipe et des tiers<br>**OP3 :** Transmission des demandes et des réclamations aux services concernés**.**<br>**OP4** : Présentation des supports de vente<br>**OP5** : Prise de commande<br>**OP6 :** Mise en place et présentation des éléments d'ambiance | **A l'aide de :**<br>- Cardex<br>- Téléphone Rooming – liste (état des réservations)<br>- Téléphone<br>- Bipper | - L'accueil favorisé des clients vip<br>- Le respect des habitudes et des gouts des clients importants<br>- Culture générale<br>- Maitrise de normes de protocole.<br>- Respect des normes et des standards<br>- Le secret professionnel. |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## ***ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS***

| *Sources de danger* | *Effet sur la santé* | *Moyen de prévention* |
|---|---|---|
| ▪ Produits détergents | ▪ Allergie (eczéma, asthme) | ▪ Respecter le dosage<br>▪ Mettre les gants<br>▪ En cas de nécessité masque |
| ▪ Chariot | ▪ Hernie | ▪ Hygiène de vie |
| ▪ Produits chauds :<br>-Verreries<br>- Couteaux<br>▪ Plateaux | ▪ Brûlures<br>▪ Blessures | ▪ Hygiène et sécurité |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## ***EQUIPEMENTS ET MATERIAUX UTILISES***

- Aspirateurs
- Chariots

- Produits détergents
- Serpillières
- Frottoirs
- Balais

- Plateaux

- Verre
- Couteaux

- Sachets
- Cintres
- Passe clé, carte ou code

- Téléphone
- Support papier


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## ***CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRE***

| ***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.<br>- Les risques de transmission au regard des équipements et unités d'hébergement par les insectes, parasites<br>- Connaissances de l'hygiène de vie<br>- Les risques d'accidents<br>- Les mesures de protection<br>- Les premiers soins |
| - Communication | - Des techniques de communication (écoute active, reformulation, questionnement)<br>- Application des règles de courtoisie |
| - Français | - Notions de base liée à la langue française<br>- lecture de texte lié a la spécialité<br>- Terminologie de la spécialité traduction<br>- |
| - Anglais | - Notions de base de la langue anglaise<br>- Conversation et dialogue liés à la spécialité |
| - Informatique | - les éléments composant un poste de travail informatique<br>- Système d'exploitation Windows<br>- les fonctions de base d'un logiciel de traitement de textes.<br>- logiciel de calcul (Microsoft Excel) |
| - Législation | - Les notions de base de la législation<br>- Les droits et les obligations de l'employé et l'employeur<br>- Les dispositions légales contre les risques professionnels |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر