

### Bloc 1 Organiser et contrôler le service d'étage de l'établissement hôtelier

Activités	Compétences	Modalité d'évaluation	Critères d'évaluation
<b>A1. Organisation de l'activité des membres service d'étage et attribution des tâches</b>	C1 Réaliser le planning de l'équipe en tenant compte du taux d'occupation et des demandes spécifiques des clients, en répartissant les tâches selon le personnel disponible et ses compétences, afin d'optimiser la réalisation du travail dans le respect des règles de fonctionnement de l'hôtel et des emplois du temps	<p>Etude de situation professionnelle numérisée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- établissement du planning journalier à partir de documents transmis</li> <li>- transmission des consignes</li> <li>- garantir le bon déroulement du petit-déjeuner</li> </ul> <p>Durée : 30 min maximum</p> <p>ET</p> <p>Mise en situation reconstituée :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La réalisation du planning est ajustée en tenant compte du travail à effectuer transmis par la réception (nombre de chambre à blanc, recouche, entretien des espaces publics, fluctuation d'activité)</li> <li>- Les priorités de production sont déterminées selon les types de travaux (quotidien ou périodique), les demandes spécifiques et les périodes de sous-activité</li> <li>- Les tâches sont réparties de manière équitable (estimation des durées d'exécution des tâches et prise en compte du nombre d'employés et de ses compétences)</li> <li>- Le droit du travail et les règles conventionnelles sont respectés</li> <li>- L'outil bureautique (Excel ou logiciels dédiés) permettant de réaliser le planning est maîtrisé</li> </ul>
	C2. Transmettre les consignes au personnel d'étage en décrivant les procédures à respecter, en communiquant de façon claire et professionnelle afin de s'assurer de la bonne compréhension des membres de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation du contrôle final d'une chambre avec pour consigne la description au fur et à mesure de la méthodologie suivie et du contrôle réalisé.</li> </ul>	<p>Les consignes orales ou écrites sont sans équivoque et organisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La répartition et le délai d'exécution des tâches sont déterminés pour chaque employé</li> <li>- Les procédures à suivre et les règles d'hygiène, de sécurité sont rappelées au besoin</li> <li>- Les points de vigilance ou demandes spécifiques des clients sont précisés selon les chambres et employés d'étage concernés</li> <li>- La vérification de la compréhension des consignes orale ou écrite est effectuée par questionnement à l'oral</li> </ul>

<p><b>Contrôle de la qualité du service d'étage</b></p> <p>Supervision du petit déjeuner</p>	<p>C3. Garantir le bon déroulement du petit déjeuner en vérifiant la conformité de la mise en place de l'espace et du service réalisé afin d'assurer la qualité et la sécurité de la prestation</p>	<p>A la suite de la mise en situation reconstituée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionnement du jury sur les points de « contrôle en cours » à réaliser (simulation de situation avec un employé d'étage)</li> </ul> <p>Durée : 10 mn de contrôle final puis échange avec le jury et 10 mn d'échange avec le jury pour le contrôle en cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La procédure d'accueil du client est respectée pour garantir la prestation de délivrance du petit-déjeuner (tenue, contact client) et la traçabilité du client</li> <li>- L'espace petit déjeuner (plan de salle, buffet) respecte les règles de l'établissement et les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire (présentation, approvisionnement)</li> <li>- Le fonctionnement des équipements et matériels (présentoirs réfrigérés, fours micro-ondes, machines à café...) est vérifié pour une utilisation optimale</li> <li>- La propreté des équipements, matériels et espaces est conforme aux règles d'hygiène et de sécurité alimentaire</li> <li>- Les non-conformités sont traitées dans les meilleurs délais : action à mener, et communication auprès des interlocuteurs concernées (équipe, direction)</li> </ul>
	<p>C4. Réaliser le contrôle de la qualité du travail de réfection d'une chambre par l'équipe en vérifiant le respect des procédures (entretien, hygiène et sécurité, eco-gestes définis par l'établissement) afin de s'assurer des modes opératoires et techniques mises en place et accompagner les équipes dans le cadre d'une amélioration continue</p>	<p>Le contrôle en cours de la réfection de la chambre par les employés d'étage s'appuie sur les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les étapes de réfection d'une chambre sont respectées (vérification de la présence ou non du client, aération, etc.)</li> <li>- La procédure de nettoyage et de remise en état de la chambre et des sanitaires respecte les règles d'hygiène et de sécurité</li> <li>- Le matériel, les équipements et produits d'entretien sont utilisés de manière adéquate</li> <li>- Les gestes éco-responsables sont appliqués</li> <li>- Le lit, les équipements et produits d'accueil sont remis en état ou à leur place conformément aux exigences de l'établissement</li> <li>- Le temps de réfection de la chambre est respecté</li> <li>- Les ajustements nécessaires sont explicités au personnel de manière pédagogique</li> </ul>	

<p>Contrôle de la qualité de l'entretien et de l'équipement des chambres et des espaces publics</p>	<p>C5. Réaliser le contrôle final de la qualité de l'entretien des chambres ou espaces, en respectant la marche en avant et en prenant en compte l'ensemble des critères définis par l'établissement afin de s'assurer de l'atteinte des standards de qualité de l'établissement</p>	<p>Le contrôle final d'une chambre tient compte des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La propreté de la chambre, des sanitaires et des équipements est conforme aux règles d'hygiène</li> <li>- Le réapprovisionnement des produits (mini bar/ produits d'accueil) est conforme aux exigences de l'établissement</li> <li>- Le fonctionnement des éléments et matériels est vérifié pour une utilisation optimale</li> <li>- Le niveau de la prestation est en adéquation avec les standards qualité de l'établissement (état du linge de lit, des décorations, ajustement rideaux, coussins, voilage...)</li> <li>- Le contrôle final respecte la marche en avant</li> <li>- La réalisation d'une prestation réalisée par un prestataire externe est conforme au cahier des charges (ex : contrôle de la propreté des vitres)</li> <li>- Les non-conformités sont traitées dans les meilleurs délais : action à mener, communication auprès des interlocuteurs concernées (équipe, direction)</li> </ul>
---	--	--

## Bloc 2 Contribuer à la qualité des prestations et à la gestion de l'établissement

Activités	Compétences	Modalité d'évaluation	Critères d'évaluation
<b>Gestion des stocks des équipement, fournitures et consommables et participation aux achats</b>	C6. Evaluer les besoins en matériel/consommables/produits du service sur la base de l'inventaire et des besoins de production en prenant en compte la durée de vie des produits, les taux occupation et le calendrier afin de garantir la suffisance des stocks nécessaires au service	Etude de situation numérisée : - évaluation des besoins sur la base d'une situation professionnelle décrite et de données fournies - application de la procédure suivie aux différentes étapes, du bon de commande à la livraison	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le stock des différents produits est actualisé à partir des sorties (journalières et mensuelles) et de la réception des commandes</li> <li>- Les besoins de matériels, de consommables et de produits sont calculés sur la base :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des stocks de l'inventaire et de l'état des commandes</li> <li>- de facteurs impactant l'établissement (taux d'occupation / facteurs externes prévisionnels : météo, salon, vétusté ...)</li> </ul> </li> <li>- Les outils et documents mis à disposition par l'établissement sont correctement renseignés et tenus à jour.</li> </ul>
	C7. Assurer l'approvisionnement du service en assurant la gestion des commandes et des livraisons auprès des différents fournisseurs, dans le respect des procédures de l'établissement afin de respecter le budget du service	- pilotage de prestataire : intervention et contrôle  Durée : 30 min maximum comprenant également la rédaction écrite d'un message à remettre à la clientèle en français et en anglais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le choix du fournisseur est argumenté sur des critères d'offre (produits, délai, prix, RSE)</li> <li>- Le bon de commande est complété conformément aux besoins et aux procédures établies par l'établissement ou par les fournisseurs</li> <li>- La conformité des produits livrés en quantité et qualité est vérifiée avec le bon de commande</li> <li>- En cas d'écart avec le bon de commande, la procédure de réclamation est mise en œuvre à partir des constats établis</li> <li>- La conformité des factures est effectuée au regard des montants prévisionnels et des bons de livraison</li> </ul>
<b>Gestion des échanges spécifiques clients et des interventions des prestataires internes ou externes</b>	C8. Echanger (en français et en anglais) et répondre aux sollicitations et demandes spécifiques de clients (clientèles étrangères, situation de handicap) en apportant une solution adaptée afin de leur garantir un séjour conforme à la prestation souhaitée.	Et  Un échange avec le jury de 15 min maximum en français et en anglais à propos d'une demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La tenue et l'apparence sont en adéquation avec les standards attendus</li> <li>- L'attitude vis-à-vis du client est adaptée à la situation (écoute, sourire, acceptation des remarques, etc.)</li> <li>- Les questions posées permettent de qualifier la demande</li> <li>- Les actions et contrôles à entreprendre pour satisfaire la demande sont réalisées</li> <li>- La satisfaction client est questionnée</li> </ul>

		spécifiques ou d'une réclamation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les messages écrits sont rédigés correctement (sans faute d'orthographe), en précisant les informations et en respectant les formulations d'usage</li> </ul>
	<p>C9. Assurer le pilotage des prestataires en assurant le déclenchement, la planification des interventions, le suivi, le contrôle du respect du cahier des charges afin de garantir la résolution des dysfonctionnements ou la remise en service</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les besoins d'intervention sont justifiés par des éléments techniques, calendaires, et du taux d'occupation</li> <li>- Le calendrier d'intervention demandé est conforme aux besoins du service (calendrier de l'activité annuelle, taux d'occupation / urgence de l'intervention / ressources présentes... )</li> <li>- Le contrôle de la prestation tient compte du respect de la commande :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- respect du calendrier et des délais d'intervention ;</li> <li>- déroulement de la prestation et résultat obtenu</li> <li>- état des espaces pendant et après l'intervention,</li> <li>- solution proposée par le prestataire en cas de dysfonctionnement</li> </ul> </li> </ul>

### Bloc 3 : Manager et animer l'équipe d'étage de l'établissement hôtelier

Activités	Compétences	Modalité d'évaluation	Critères d'évaluation
<b>Participation à la gestion des recrutements et à l'intégration des membres du service d'étage</b>	C10. Renforcer l'équipe ou assurer un remplacement en déclenchant le recours à des recrutements ou des ressources supplémentaires internes ou externes tout en tenant compte de l'équilibre entre les besoins de la production et les impératifs budgétaires de l'établissement	Etude de situation professionnelle numérisée : <ul style="list-style-type: none"> <li>- recours à des recrutements</li> <li>- conduite d'entretien</li> <li>- accueil de nouveaux collaborateurs</li> <li>- évaluation de compétences</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les besoins de recrutement au sein de l'équipe sont justifiés par des éléments quantitatifs (taux occupation/ planning/impératifs de services, masse salariale de l'équipe...)</li> <li>- La fiche de poste est établie selon des critères définis (activités à réaliser, compétences visées, conditions d'exercice...)</li> </ul>
	C11. Conduire les différents types d'entretiens en répondant aux différents objectifs visés tout en appliquant les techniques adaptées et en respectant le code du travail afin d'argumenter de manière objective auprès de la direction sur les décisions à prendre et actions à mettre en place	Durée : 30 min maximum pour l'étude de situation numérique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La préparation de l'entretien est réalisée conformément aux objectifs visés (entretien professionnel, annuel, de recrutement, etc.)</li> <li>- Les techniques d'entretien appliquées permettent d'obtenir les informations à rechercher</li> <li>- L'ensemble des informations transcrites dans un compte-rendu d'entretien sont objectivées (argumentation de la personne questionnée, objectifs réalistes et réalisables, délais)</li> <li>- Les questions de l'entretien et les critères de sélection respectent le code du travail (non-discrimination)</li> </ul>
	C12. Accueillir les nouveaux collaborateurs en leur présentant l'organisation du service, les objectifs et standards qualité de l'établissement, les règles QHSE afin d'assurer leur bonne intégration	Et Entretien de situation professionnelle dans le cadre d'un échange avec le jury sur :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'intégration du nouveau collaborateur est préparée conformément au processus de l'établissement et en vue de favoriser l'accueil et l'information auprès du nouvel entrant</li> <li>- Les situations de handicap sont prises en compte dans l'accueil (et si besoin, l'aménagement du poste de travail est réalisé en concertation avec la direction)</li> <li>- Les règles d'hygiène, de sécurité et RSE de l'établissement sont rappelées</li> </ul>

<p><b>Animation de l'équipe</b></p>	<p>C 13. Animer l'équipe en organisant des temps d'échanges formels (briefings et débriefings) et informels afin d'assurer la transmission des informations utiles, et de maintenir la cohésion et l'implication des équipes et de travailler dans un climat agréable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Animation d'équipe</li> <li>- Gestion d'une situation délicate</li> </ul> <p>Durée : 10 min maximum de préparation et 10 min d'échange avec le jury</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des moments formels ou informels pour échanger avec l'équipe sur l'activité et les problématiques rencontrés sont programmés régulièrement</li> <li>- L'animation prend en compte la diversité et la différence pour optimiser le travail à réaliser</li> <li>- Les dysfonctionnements ou difficultés remontés sont pris en compte sans jugement</li> <li>- Les remarques pour améliorer les pratiques ou revenir sur un dysfonctionnement sont constructives</li> <li>- Les solutions proposées combinent les réponses aux besoins du personnel et aux besoins du service</li> <li>- La satisfaction de l'employé sur la solution proposée est vérifiée</li> <li>- Une ambiance conviviale de travail est incitée et mise en place (respect et bienveillance)</li> </ul>
	<p>C14. Gérer les situations délicates au sein de l'équipe avec recul et modération, en prenant en compte la diversité des profils, afin de résoudre les difficultés et prévenir les situations de crise</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La communication est adaptée à la situation (écoute, questionnement pour appréhender la situation auprès des personnes concernées)</li> <li>- La situation délicate (problématique personnelle, conflit, etc.) est analysée objectivement</li> <li>- Une solution juste et équitable est proposée</li> <li>- En cas de non-respect des règles de l'établissement ou de comportements inadaptés, la réponse appropriée est mise en place avec la hiérarchie (avertissement, sanction)</li> </ul>
	<p>C15. Accompagner la montée en compétences des membres de l'équipe en évaluant leurs besoins de formation afin de l'assurer en interne ou d'organiser une formation externe</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'évaluation des compétences est mise en place lors de temps spécifiques (contrôles, débriefing) et est annoncée aux membres concernés de l'équipe</li> <li>- Les tâches et explications du collaborateur évoquées lors de sa pratique sont valorisées ou réajustées avec bienveillance (actions correctives)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Un accompagnement spécifique (tutorat) est mis en place en fonction les besoins des membres de l'équipe (salariés ou alternants)</li><li>- L'entraide et le partage des connaissances au sein de l'équipe sont incités et valorisés</li><li>- Des actions de formation externes sont proposées en concertation avec le collaborateur et la direction (objectif de la formation, durée et disponibilité envisagée)</li></ul>
--	--	---