



# Commis d'hébergement

## Référentiel de formation

### Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP)

Le référentiel de formation présente un ensemble cohérent et significatif de compétences à acquérir dans un curriculum de formation. Il est conçu selon une démarche qui tient compte à la fois de facteurs tels que les besoins de formation, la situation de travail, les buts ainsi que les moyens pour réaliser la formation. Il décrit un dispositif de formation dans lequel pourra être implanté le référentiel par l'élaboration d'un guide pédagogique qui devra tenir compte des spécificités régionales.

Le référentiel de formation « commis d'hébergement » vise à former des personnes aptes, par leur niveau de qualification, à exercer le métier de commis d'hébergement, dans des établissements du secteur formel, d'entrée de gamme (*Ravinala*) ou plus hauts de gamme (étoiles). Il intègre aussi la possibilité d'une autocréation d'entreprise après la formation par les apprenants.



## Section 1 – Présentation générale du programme

### 1.1 Les buts du référentiel de formation

Le programme *Commis d'hébergement* prépare à l'exercice du métier de commis d'hébergement à Madagascar. Il prépare aussi la future mobilité des professionnels dans la région en anticipant le futur cadre malgache de qualification (CMQ). Ce programme vise à former des commis d'hébergement aptes à travailler dans des établissements de différents niveaux.

Le commis d'hébergement est un employé qualifié d'un établissement hôtelier. Sa principale activité consiste à la réalisation des travaux de propreté, sous la supervision d'une gouvernante dans la plupart des cas.

Ses tâches sont de préparer, nettoyer et vérifier le matériel de service et d'entretenir et nettoyer les chambres et espaces publics. Dans certaines structures, il (elle) prend en charge :

- le service des petits déjeuners à l'étage
- l'entretien du linge et des moustiquaires
- l'accueil de clients

De plus, conformément aux buts généraux de la formation professionnelle, le programme *commis d'hébergement* vise à :

- rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier, soit :
  - o lui permettre, dès l'entrée sur le marché du travail, de jouer les rôles, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités associées à un métier ;
  - o lui permettre d'évoluer dans un milieu de travail (avec des connaissances et des habiletés en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'esprit critique, d'éthique, de santé, de sécurité, etc.)
- favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, soit :
  - o lui faire connaître le marché du travail en général à Madagascar ainsi que le contexte particulier du métier choisi ;
  - o lui faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleur ou travailleuse ;
- favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement de savoirs professionnels, soit :
  - o lui permettre de développer son autonomie et sa capacité d'apprendre ainsi que d'acquérir des méthodes de travail ;
  - o lui permettre de comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées ;
  - o lui permettre de développer sa faculté d'expression, de créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise ;
  - o lui permettre d'adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l'excellence ;
- Assurer la mobilité professionnelle de la personne, soit :
  - o lui permettre d'adopter une attitude positive à l'égard des changements ;
  - o lui permettre de se donner des moyens pour gérer sa carrière, notamment par la sensibilisation à l'entrepreneuriat.

### 1.2 Les intentions éducatives

En plus des buts et objectifs explicitement visés par le programme, il est souhaitable que les formateurs et le personnel pédagogique des établissements accordent une attention privilégiée aux valeurs et aux préoccupations importantes qui pourront guider la mise en œuvre et l'application du programme d'études.

Pour le programme *Commis d'hébergement*, les interventions respecteront les intentions éducatives suivantes :

- 1- anticiper et prévoir des actions (*tsinjoezaka*)
- 2- réagir à un événement
- 3- mémoriser de l'information
- 4- développer la préoccupation du travail appliqué

### 1.3 Les intentions éducatives

En plus des buts et objectifs explicitement visés par le programme, il est souhaitable que les formateurs et le personnel pédagogique des établissements accordent une attention privilégiée aux valeurs et aux préoccupations importantes qui pourront guider la mise en œuvre et l'application du programme d'études.

Pour le programme *Commis d'hébergement*, les interventions respecteront les intentions éducatives suivantes :

- 1- anticiper et prévoir des actions (*tsinjoezaka*)
- 2- réagir à un événement
- 3- mémoriser de l'information
- 4- développer la préoccupation du travail appliqué

## Section 2 – Le scénario de formation

### 2.1 Tableau de synthèse du programme de formation

Compétences particulières			
Nombre de compétences : 15		Durée de la formation : 1608 h	
Code du programme : CH – Commis d’hébergements		Valeur en unités : 12 heures	
Code	Unité de référence	Durée (heures)	Unités*
CH – 01	Préparation au service	48	4
CH – 02	Organisation de la période d’intervention	48	4
CH – 03	Entretien des lieux d’hébergement	48	4
CH – 04	Entretien des salles de bain	48	4
CH – 05	Entretiens des espaces communs	24	2
CH - 06	Entretien coordonné des espaces	36	3
CH – 07	Repérage des dysfonctionnements	24	2
CH – 08	Vérification des tâches effectuées	24	2
CH – 09	Mise en valeur des espaces	36	3
CH – 10	Accueil des Vahiny	24	2
CH – 11	Traitement du linge sale	60	5
CH – 12	Traitement du linge propre	60	5
CH – 13	Travaux de petite couture	24	2
CH – 14	Service du petit-déjeuner en chambre	24	2
CH – 15	Gestion des stocks	24	2
		<b>552</b>	<b>23</b>

\* Une unité équivaut à 12 heures (une semaine) de formation (modules Compétences Particulières en Milieu Professionnel)

Enseignement Général Appliqué		
Nombre de matières : 8		Durée de la formation : 1608 h
Code du programme : CH – Commis d’hébergements		
Code du cours	Titre du cours	Durée (heures)
<b>Pôle Enseignement Général Appliqué</b>		
<b>Pôle Sciences (2 heures hebdomadaires)</b>		
MAT	Mathématiques appliquées	46
SCI	Sciences appliquées	46
<b>Pôle langues (4 heures hebdomadaires)</b>		
FLP	Français de l’hôtellerie	92
ANG	Anglais de l’hôtellerie	92
<b>Pôle Développement Personnel</b>		
<b>Pôle développement des compétences professionnelles (2 heures hebdomadaires)</b>		
EDD	Education au Développement Durable	46
PRO	Professionalisation	46
<b>Pôle langues (4 heures hebdomadaires)</b>		
EPS	Education Physique et Sportive	92
DVP	Développement Personnel	92
		<b>552</b>

### Service en milieu professionnel

Le temps de service en milieu professionnel peut prendre la forme :

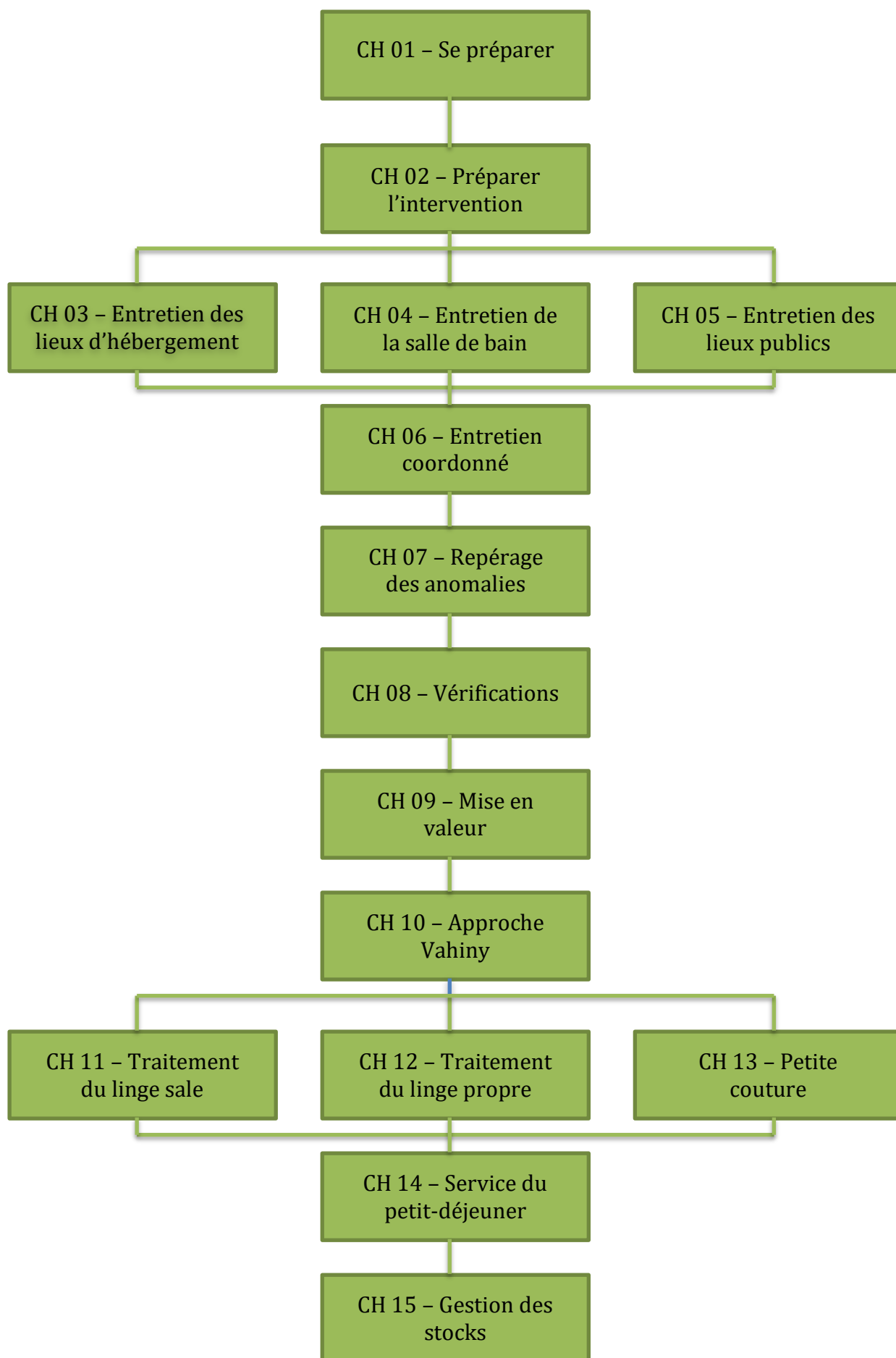
- d’un service en hôtel-restaurant d’application (HRA)
- de stages en entreprises

Le volume total de ces phases de formation doit atteindre **1/3 du temps de formation**, le disposition étant lié aux contraintes et aux opportunités du centre de formation (HRA, entreprises ou plateau technique à proximité).

En Hôtel-Restaurant d’Application (HRA) : 2 services de 6 h par semaine (hormis les 4 premières semaines du premier semestre), soit **504 heures**

## 2.2 Le logigramme de la séquence d'acquisition des compétences

Un logigramme des compétences est une représentation schématique de l'ordre dans lequel les compétences devraient être acquises. Il assure une planification globale de l'ensemble du programme et permet de voir l'articulation qui existe entre les compétences. Ce type de planification vise à assurer une certaine cohérence et une progression des apprentissages. Le logigramme permet d'offrir une représentation complète du programme contrairement à la matrice des compétences qui ne présente qu'un ordre séquentiel. Cependant, le logigramme respecte la matrice et ne porte ici que sur les compétences particulières, qui seront l'objet de l'enseignement modulaire. Enfin, il permet de tenir compte, pour une compétence donnée, des acquisitions préalables, de celles se déroulant parallèlement et de celles qui sont encore à venir. Les compétences représentées en violet sont les compétences « essentielles » du métier de femme de chambre – lingère et pourront donner lieu à un examen final de certification.

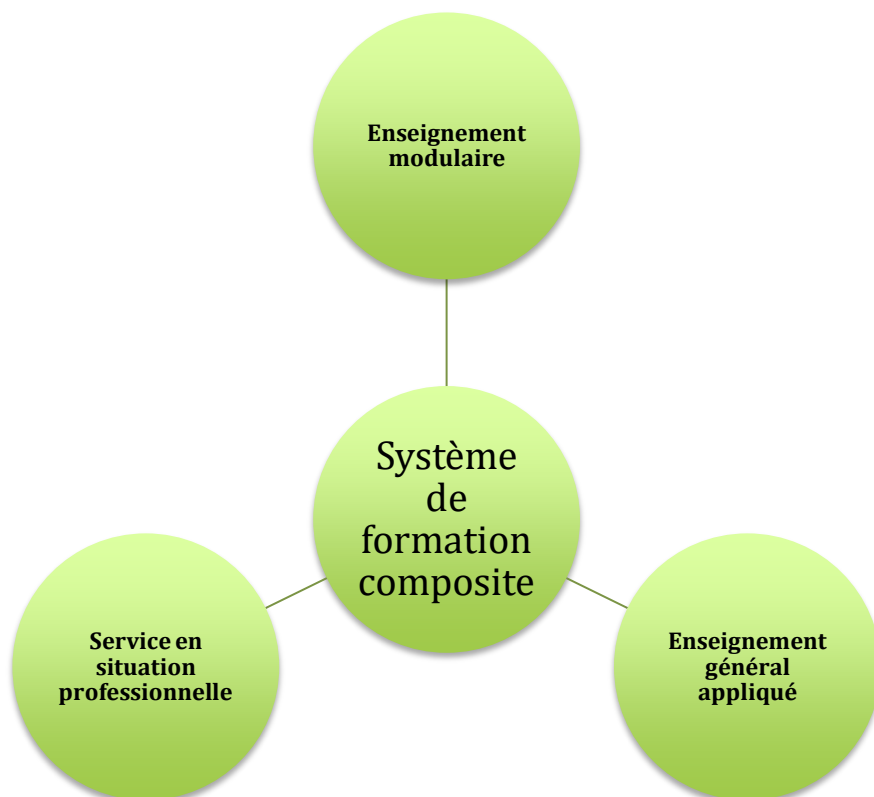




## Section 3 – Contenu de la formation

### 3.1 Système de formation

Les programmes d'études pour le métier de femme de chambre – lingère à Madagascar ont été élaborés comme une formation initiale. Le système de formation est composite :





### 3.2 Fiches descriptives des compétences particulières

**Code : CH - 01**

**Durée (h) : 48**

#### ENONCE DE LA COMPETENCE

Se préparer en vue du service (hygiène, tenue professionnelle...)

#### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes : - Etre prêt à intervenir en milieu professionnel
- Supports de référence : - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédures, affiches...)
- Environnement : - Dans les espaces sanitaires de l'entreprise (sanitaires, douches, vestiaires, etc.)
- Matériel : - Produits de soin du corps, tenues vestimentaires professionnelles, équipement sanitaire...
- Champ d'application : - Pour toute intervention en milieu professionnel  
- Pour toute personne en contact ou non avec le vahiny

#### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des documents internes
- Compréhension, interprétation des informations
- Respect des consignes
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité
- Respect des procédures
- Respect de la tenue professionnelle

#### CONNAISSANCES, HABILETES, ATTITUDES

- Connaissances : - Ensemble des documents, procédures internes relatifs à la tenue professionnelle et à l'hygiène du corps  
- Différents produits de soin du corps  
- Connaissance scientifique appliquée à l'hygiène, à la sécurité en milieu professionnel
- Habiletés : - Mémorisation  
- Rapidité d'exécution, d'intervention
- Attitudes : - Rigueur dans l'hygiène du corps, dans le processus d'habillement  
- Respect des consignes, des informations

**ELEMENTS DE LA  
COMPETENCE****CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

1- Arriver en milieu professionnel	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des consignes de discrétion vis-à-vis des vahiny</li><li>- Respect des lieux de circulation extérieurs (voies d'accès, parking, etc.)</li><li>- Respect des lieux de circulation intérieurs (entrée du personnel, portes, couloirs, escaliers...)</li><li>- Orientation conforme dans les locaux</li><li>- Respect des zones vestiaires (hommes/femmes)</li></ul>
2- Se laver	<ul style="list-style-type: none"><li>- Usage approprié de l'eau</li><li>- Connaissance des différents lieux, équipements adaptés à la toilette du corps</li><li>- Connaissance, usage maîtrisé des produits de soin du corps (savons, <i>alamo</i>, shampoings, etc.)</li><li>- Connaissance, usage maîtrisé des accessoires de soin du corps (gant, brosse à ongle, etc.)</li><li>- Connaissance des zones du corps propices au développement bactérien</li><li>- Aptitude à se laver de façon préventive, curative</li><li>- Capacité à repérer d'éventuelles blessures, liaisons susceptibles de s'infecter</li><li>- Réaction appropriée devant le constat d'une liaison, d'une blessure</li><li>- Aptitude à se sécher à l'issue de la séance de lavage (élimination de toute trace d'humidité, etc.)</li><li>- Aptitude à restituer le lieu en excellent état de propreté</li><li>- Vérification systématique du bon arrêt des sources d'énergie (interrupteurs, robinets, etc.)</li><li>- Aptitude à repérer, signaler tout éventuel dysfonctionnement des installations (arrivée d'eau, canalisation, etc.)</li></ul>
3- Utiliser les sanitaires	<ul style="list-style-type: none"><li>- Connaissance des différents types de sanitaires (configuration, fonctionnement, etc.)</li><li>- Aptitude à utiliser un espace sanitaire conformément aux règles d'hygiène, de sécurité</li><li>- Aptitude à restituer le lieu en excellent état de propreté</li><li>- Aptitude à se laver les mains conformément aux normes sanitaires en vigueur (timing, produit, gestes, etc.)</li><li>- Vérification systématique du bon arrêt des sources d'énergie (interrupteurs, chasse d'eau, etc.)</li><li>- Aptitude à repérer, signaler tout éventuel dysfonctionnement des installations (arrivée d'eau, canalisation, etc.)</li></ul>
4- Se déshabiller	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manipulation respectueuse des vêtements retirés</li><li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)</li><li>- Capacité à ranger ses effets de façon logique, ordonnée, efficace, sécurisée</li><li>- Aptitude à repérer, à réagir face à toute éventuelle anomalie (souillure, accroc, décousure, etc.)</li></ul>

---

5- S'habiller	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect de la logique d'habillement (du bas vers le haut, chaussures en dernier, etc.)</li><li>- Manipulation respectueuse des vêtements (état de propreté, repassage, intégrité, etc.)</li><li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)</li><li>- Capacité à s'habiller rapidement</li><li>- Vérification systématique du bon arrêt des sources d'énergie (interrupteurs, etc.)</li></ul>
6- Quitter les lieux de préparation	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitude à restituer tout lieu utilisé en excellent état de propreté</li><li>- Réactivité devant un lieu en état de propreté non conforme (nettoyage, rangement, etc.)</li><li>- Vérification systématique du bon arrêt des éclairages (ampoules, néons, interrupteurs, etc.)</li><li>- Vérification systématique du bon arrêt des arrivées d'eau (robinets, douches, chasses d'eau, etc.)</li><li>- Aptitude à repérer, signaler tout éventuel dysfonctionnement des installations (arrivée d'eau, canalisation, etc.)</li><li>- Vérification de la bonne sécurisation des accès à protéger (serrures, casiers-vestiaires, fenêtres, etc.)</li></ul>
7- Rejoindre les espaces de travail	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des lieux de circulation intérieurs (entrée du personnel, portes, couloirs, escaliers...)</li><li>- Salutation appropriée des personnes rencontrées</li><li>- Orientation conforme dans les locaux</li><li>- Souci d'éviter toute nouvelle souillure (mains, vêtements, etc.)</li></ul>

---

Code : CH - 02

Durée (h) : 48

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Préparer, conclure la période d'intervention (organisation, mise en place, rangement, etc.)

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes : - Anticiper, planifier chaque intervention pour en garantir le bon déroulement, le contrôle, le succès
- Supports de référence : - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédures)
- Environnement : - Dans les espaces buanderie, lingerie, offices d'étage, bureau de la gouvernante, réception de l'hôtel
- Matériel : - Documents de service, matériels de nettoyage, produits d'entretien, linge, produits d'accueil...
- Champ d'application : - Pour préparer précisément les interventions de la période de travail  
- Pour répartir les rôles, les lieux d'intervention, les tâches particulières à accomplir et leur chronologie

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des documents internes
- Compréhension, interprétation des informations
- Prévision appropriée des outils, des produits, des accessoires
- Respect des consignes
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité
- Respect du processus de travail
- Respect du matériel

### CONNAISSANCES, HABILETES, ATTITUDES

- Connaissances : - Ensemble des documents et procédures internes  
- Différents instruments et outils de nettoyage  
- Charte de qualité de l'entreprise

---

- Habiletés : - Mémorisation  
- Rapidité d'exécution, d'intervention  
- Travail seul et en équipe

---

- Attitudes : - Organisation, planification  
- Ecoute attentive des consignes, des informations  
- Dynamisme, efficacité

**ELEMENTS DE LA  
COMPETENCE****CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

1- Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li><li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li></ul>
2- S'informer	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vérification ordonnée des informations clientèle (départ, arrivée, recouche, demandes spéciales)</li><li>- Vérification des consignes et informations internes (tous les services de l'établissement)</li><li>- Vérification du planning des équipes en cours</li><li>- Vérification des précédents inventaires (lingerie, offices d'étages)</li></ul>
3- Planifier	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identification et planification des lieux d'intervention</li><li>- Identification et planification des équipes de travail</li><li>- Planification de la chronologie des tâches</li><li>- Prise en compte des situations particulières (demandes spécifiques clients, dysfonctionnement technique)</li></ul>
4- Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identification des tâches à accomplir, des lieux et des matériaux à nettoyer</li><li>- Choix approprié des outils, des accessoires de travail</li><li>- Choix approprié des produits d'entretien selon les tâches à accomplir</li><li>- Manutention conforme des produits d'entretien (dosage, entreposage, etc.)</li></ul>
5- Préparer le linge propre	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conformité des réquisitions de linge</li><li>- Contrôle quantitatif, qualitatif du linge</li><li>- Capacité à réagir face à une erreur de comptage de linge</li><li>- Capacité à réagir de façon appropriée lorsque le linge propre est non conforme (tâche, trou, etc.)</li><li>- Manutention conforme du linge propre</li><li>- Choix approprié du matériel de transport de linge propre</li></ul>
6- Préparer les produits d'accueil	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conformité des réquisitions de produits d'accueil</li><li>- Contrôle quantitatif, qualitatif des produits d'accueil</li><li>- Capacité à réagir de façon appropriée face à des produits d'accueil non conforme</li><li>- Choix approprié du matériel de transport des produits d'accueil</li></ul>
7- Transporter, répartir	<ul style="list-style-type: none"><li>- Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics)</li><li>- Respect des règles de transport vers les offices d'étage</li><li>- Respect des règles d'ergonomie (gestes, postures)</li><li>- Rangement efficace et approprié dans les offices d'étage</li></ul>

- 
- 8- Ranger en fin de service
- Collecte complète du matériel, des produits d'entretien utilisés
  - Transport du matériel à nettoyer dans les lieux appropriés
  - Nettoyage, remise en état de disponibilité du matériel
  - Respect des lieux, des espaces de rangement
  - Respect des procédures

- 
- 9- Rendre compte du travail effectué
- Respect du processus d'autocontrôle
  - Inventaire de la lingerie, des offices d'étage
  - Renseignement des documents de fin de service
  - Passation de consignes (équipe suivante, chef de service, etc.)
  - Signalement des dysfonctionnements dans les espaces "vahiny"
-

**Code : CH - 03**

**Durée (h) : 48**

### **ENONCE DE LA COMPETENCE**

Effectuer l'entretien, la mise en place des lieux d'hébergement (chambre, bungalow, etc.)

### **CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes :
  - Démarche orientée vahiny
  - Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel
  - Nécessité du plus grand soin apporté aux processus de mise en œuvre
  - Respect des protocoles de discrétion à l'égard de la clientèle
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédure, étiquettes)
- Environnement :
  - Dans les unités de logement (hébergement à caractère privatif)
- Matériel :
  - Ensemble du mobilier, de l'équipement d'une chambre
  - Lingerie d'hébergement
  - Ensemble du matériel de nettoyage
- Champ d'application :
  - Pour apprêter l'unité de logement en vue d'une nouvelle location

### **CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- Utilisation appropriée des instruments, des outils, des produits d'entretien
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité
- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect du matériel
- Conformité, qualité du résultat (rigueur, mémorisation)
- Propreté, rapidité de travail

### **CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES**

- Connaissances :
  - Différentes gammes de produits d'entretiens (détergents, désinfectants)
  - Différents types de matériaux, revêtements, surfaces, fibres...
  - Différents instruments et outils de nettoyage
  - Techniques de manipulation du linge sale, du linge propre
  - Dysfonctionnements types, propres à l'unité de logement

---

- Habiletés :
  - Aptitude à identifier les différents types et formes de souillures
  - Travail seul et en équipe
  - Résistance physique, endurance en station debout
  - Rapidité d'exécution, d'intervention

---

- Attitudes :
  - Organisation, planification
  - Postures ergonomiques
  - Propreté, méticulosité

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li> <li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li> </ul>
2- Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des tâches à accomplir et des matériaux à nettoyer</li> <li>- Choix approprié des outils de travail</li> <li>- Choix approprié, respect du dosage des produits d'entretien</li> <li>- Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail</li> </ul>
3- Planifier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification et planification des lieux d'intervention</li> <li>- Identification et planification des équipes de travail</li> <li>- Planification de la chronologie des tâches</li> <li>- Prise en compte des situations particulières (demandes spécifiques clients, dysfonctionnement technique)</li> </ul>
3- Entrer dans l'unité de logement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée en unité de logement</li> <li>- Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération de l'unité de logement</li> <li>- Qualité de l'inventaire des effets observés</li> <li>- Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li> <li>- Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de vahiny inscrit en départ</li> <li>- Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (éclairage, courant électrique, etc.)</li> <li>- Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li> </ul>
4- Collecter le linge sale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte du linge sale</li> <li>- Connaissance du linge à collecter (quantité, qualité)</li> <li>- Capacité à déterminer le linge à collecter, le linge à ne pas collecter</li> <li>- Capacité à trier le linge, à le regrouper par catégories, selon les procédures en vigueur</li> <li>- Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie</li> <li>- Identification précise et signalement des souillures importantes (vin, graisse, sang, etc.)</li> <li>- Identification précise et signalement des défauts du linge (accrocs, brûlures, etc.)</li> <li>- Rédaction cohérente et adaptée de l'inventaire du linge sale</li> <li>- Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation du linge sale</li> </ul>



5- Rapportier le linge sale en buanderie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge sale</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des procédures de restitution du linge sale en buanderie</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à identifier une erreur de comptage de linge</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à réagir face à une erreur de comptage de linge</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie</li> </ul>
6- Transporter le linge propre vers les lieux d'hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des procédures de retrait du linge propre de la lingerie</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge propre</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à répartir le linge propre dans les lieux appropriés (unité de logement, office d'étage)</li> </ul>
7- Collecter les déchets	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de l'inspection lieux de collecte de déchets (poubelles, cendriers, etc.)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des lieux propices à piéger les déchets, capacité à les inspecter</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte des déchets</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de procédure de tri sélectif des déchets</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance du matériel nécessaire à la collecte des déchets</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation des déchets</li> </ul>
8- Transporter les déchets vers le local poubelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport des déchets</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à déposer les déchets dans les collecteurs appropriés</li> </ul>
9- Nettoyer les surfaces (hors sol)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le processus de nettoyage des surfaces</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du plafond vers le sol, du haut vers le bas)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification précise des souillures importantes, capacité à les éliminer ou à les signaler</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification précise des détériorations (impacts, brûlures... ), capacité à les signaler</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)</li> </ul>

10- Disposer les éléments de décoration, d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des procédures de disposition des objets décoratifs</li> <li>- Capacité à remettre d'aplomb, à leur place, des éléments dont la position est non conforme</li> <li>- Aptitude à réassortir les éléments dédiés à l'accueil (amenities, produits d'accueil, room directory, flyers...)</li> <li>- Connaissance des documents devant être mis à la disposition du vahiny</li> <li>- Capacité à remplacer les documents à l'aspect non conforme à l'accueil du vahiny</li> </ul>
11- Faire le(s) lit(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manutention de chaque lit</li> <li>- Identification d'un lit à faire en recouche, d'un lit à faire à blanc</li> <li>- Capacité à évaluer le besoin remplacement d'un drap dans une chambre en recouche</li> <li>- Capacité à évaluer le besoin d'aérer les oreillers, le matelas</li> <li>- Respect du principe de marche en avant dans la manipulation du linge propre</li> <li>- Respect des technique de remise en état d'un lit en recouche, à blanc</li> <li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)</li> <li>- Inspection continue de la propreté du travail effectué</li> </ul>
12- Nettoyer le sol	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le nettoyage du sol</li> <li>- Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface</li> <li>- Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du fond vers la porte de sortie)</li> <li>- Identification précise des souillures, capacité à les éliminer ou à les signaler</li> <li>- Identification précise des détériorations (impacts, brûlures... ), capacité à les signaler</li> <li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)</li> </ul>
13- Finaliser les opérations de mise en place	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autocontrôle du travail effectué</li> <li>- Aptitude à vérifier la propreté des lieux, apports correctifs si nécessaire</li> <li>- Rangement efficace et approprié des outils de travail, produits d'entretien</li> <li>- Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure, etc.)</li> </ul>

**Code : CH - 04**

**Durée (h) : 48**

### **ENONCE DE LA COMPETENCE**

Effectuer l'entretien, la mise en place de la salle de bain, des sanitaires

### **CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes :
  - Démarche orientée vahiny
  - Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel
  - Nécessité du plus grand soin apporté aux processus de mise en œuvre
  - Respect des protocoles de discrétion à l'égard de la clientèle
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédure, étiquettes)
- Environnement :
  - Dans les unités de logement (hébergement à caractère privatif)
- Matériel :
  - Ensemble du mobilier, de l'équipement d'une salle de bain
  - Lingerie liée à l'hygiène du corps
  - Ensemble du matériel de nettoyage
- Champ d'application :
  - Pour apprêter l'espace sanitaire privatif en vue d'une nouvelle location

### **CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- Utilisation appropriée des instruments, des outils, des produits d'entretien
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité
- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect du matériel
- Conformité, qualité du résultat (rigueur, mémorisation)
- Propreté, rapidité de travail

### **CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES**

- Connaissances :
  - Différentes gammes de produits d'entretiens (détergents, désinfectants)
  - Différents types de matériaux, revêtements, surfaces, fibres...
  - Différents instruments et outils de nettoyage
  - Techniques de manipulation du linge sale, du linge propre
  - Dysfonctionnements types, propres à l'unité de logement
- Habiletés :
  - Aptitude à identifier les différents types et formes de souillures
  - Travail seul et en équipe
  - Résistance physique, endurance en station debout
  - Rapidité d'exécution, d'intervention
- Attitudes :
  - Organisation, planification
  - Postures ergonomiques
  - Propreté, méticulosité

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li> <li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li> </ul>
2- Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des tâches à accomplir et des matériaux à nettoyer</li> <li>- Choix approprié des outils de travail</li> <li>- Choix approprié, respect du dosage des produits d'entretien</li> <li>- Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail</li> </ul>
3- Planifier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification et planification des lieux d'intervention</li> <li>- Identification et planification des équipes de travail</li> <li>- Planification de la chronologie des tâches</li> <li>- Prise en compte des situations particulières (demandes spécifiques clients, dysfonctionnement technique)</li> </ul>
3- Entrer dans la salle de bain, les sanitaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération de la salle de bain, des sanitaires</li> <li>- Qualité de l'inventaire des effets observés</li> <li>- Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li> <li>- Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de vahiny inscrit en départ</li> <li>- Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (eau froide, eau chaude, éclairage, courant électrique, etc.)</li> <li>- Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li> </ul>
4- Collecter le linge sale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte du linge sale</li> <li>- Connaissance du linge à collecter (quantité, qualité)</li> <li>- Capacité à déterminer le linge à collecter, le linge à ne pas collecter</li> <li>- Capacité à trier le linge, à le regrouper par catégories, selon les procédures en vigueur</li> <li>- Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie</li> <li>- Identification précise et signalement des souillures importantes (vin, graisse, sang, etc.)</li> <li>- Identification précise et signalement des défauts du linge (accros, brûlures... )</li> <li>- Rédaction cohérente et adaptée de l'inventaire du linge sale</li> <li>- Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation du linge sale</li> </ul>

5- Rapporter le linge sale en buanderie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge sale</li> <li>- Respect des procédures de restitution du linge sale en buanderie</li> <li>- Capacité à identifier une erreur de comptage de linge</li> <li>- Capacité à réagir face à une erreur de comptage de linge</li> <li>- Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie</li> </ul>
6- Transporter le linge propre vers les lieux d'hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des procédures de retrait du linge propre de la lingerie</li> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge propre</li> <li>- Discretion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics)</li> <li>- Capacité à répartir le linge propre dans les lieux appropriés (unité de logement, office d'étage)</li> </ul>
7- Collecter les déchets	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de l'inspection lieux de collecte de déchets (poubelles, cendriers, etc.)</li> <li>- Connaissance des lieux propices à piéger les déchets, capacité à les inspecter</li> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte des déchets</li> <li>- Respect de procédure de tri sélectif des déchets</li> <li>- Connaissance du matériel nécessaire à la collecte des déchets</li> <li>- Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation des déchets</li> </ul>
8- Transporter les déchets vers le local poubelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport des déchets</li> <li>- Discretion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics)</li> <li>- Capacité à déposer les déchets dans les collecteurs appropriés</li> </ul>
9- Nettoyer les surfaces (hors sol)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le processus de nettoyage des surfaces</li> <li>- Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface</li> <li>- Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du plafond vers le sol, du haut vers le bas)</li> <li>- Identification précise des souillures importantes, capacité à les éliminer ou à les signaler</li> <li>- Identification précise des détériorations (impacts, brûlures... ), capacité à les signaler</li> <li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)</li> </ul>

---

10- Disposer les éléments de décoration, d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des procédures de disposition des objets décoratifs</li> <li>- Capacité à remettre d'aplomb, à leur place, des éléments dont la position est non conforme</li> <li>- Aptitude à réassortir les éléments dédiés à l'accueil (amenities, produits d'accueil...)</li> <li>- Connaissance des documents devant être mis à la disposition du vahiny</li> <li>- Capacité à remplacer les documents à l'aspect non conforme à l'accueil du vahiny</li> </ul>
<hr/>	
11- Nettoyer le sol	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le nettoyage du sol</li> <li>- Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface</li> <li>- Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du fond vers la porte de sortie)</li> <li>- Identification précise des souillures, capacité à les éliminer ou à les signaler</li> <li>- Identification précise des détériorations (impacts, brûlures... ), capacité à les signaler</li> <li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)</li> </ul>
<hr/>	
13- Finaliser les opérations de mise en place	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autocontrôle du travail effectué</li> <li>- Aptitude à vérifier la propreté des lieux, apports correctifs si nécessaire</li> <li>- Rangement efficace et approprié des outils de travail, produits d'entretien</li> <li>- Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure, etc.)</li> </ul>

---

**Code : CH - 05**

**Durée (h) : 36**

### **ENONCE DE LA COMPETENCE**

Effectuer l'entretien, la mise en place des lieux publics, des locaux communs

### **CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes :
  - Démarche orientée vahiny
  - Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel
  - Nécessité du plus grand soin apporté aux processus de mise en œuvre
  - Respect des protocoles de discrétion à l'égard de la clientèle
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédure...)
- Environnement :
  - Dans les unités de logement (hébergement à caractère privé)
- Matériel :
  - Ensemble du mobilier, de l'équipement d'une salle de bain
  - Lingerie liée à l'hygiène du corps
  - Ensemble du matériel de nettoyage
- Champ d'application :
  - Pour apprêter les lieux publics à l'usage des vahiny
  - Participer à l'accueil du plus large public (vahiny résidents, de passage, etc.)

### **CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- Utilisation appropriée des instruments, des outils, des produits d'entretien
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité
- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect du matériel
- Conformité, qualité du résultat (rigueur, mémorisation)
- Propreté, rapidité de travail

### **CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES**

- Connaissances :
  - Différentes gammes de produits d'entretiens (détergents, désinfectants)
  - Différents types de matériaux, revêtements, surfaces, fibres...
  - Différents instruments et outils de nettoyage
  - Techniques de manipulation des éléments de décoration, de mise en place du mobilier
  - Dysfonctionnements types, propres aux lieux publics
- Habiletés :
  - Aptitude à identifier les différents types et formes de souillures
  - Travail seul et en équipe
  - Résistance physique, endurance en station debout
  - Rapidité d'exécution, d'intervention
- Attitudes :
  - Organisation, planification
  - Postures ergonomiques
  - Propreté, méticulosité

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li> <li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li> </ul>
2- Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des tâches à accomplir et des matériaux à nettoyer</li> <li>- Choix approprié des outils de travail</li> <li>- Choix approprié, respect du dosage des produits d'entretien</li> <li>- Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail</li> </ul>
3- Entrer dans les espaces sanitaires communs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération des espaces sanitaires</li> <li>- Qualité de l'inventaire des effets observés</li> <li>- Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li> <li>- Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de vahiny</li> <li>- Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (eau froide, eau chaude, éclairage, courant électrique, etc.)</li> <li>- Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li> </ul>
4- Entrer dans les espaces administratifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération des espaces administratifs (bureaux)</li> <li>- Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (éclairage, courant électrique, etc.)</li> <li>- Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li> </ul>
5- Pénétrer dans les espaces d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération des espaces d'accueil (halls, auvents d'entrée...)</li> <li>- Qualité de l'inventaire des effets observés</li> <li>- Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li> <li>- Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de vahiny</li> <li>- Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (éclairage, courant électrique, etc.)</li> <li>- Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li> </ul>



6- Pénétrer dans les espaces de circulation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération des espaces de circulation (couloir, escaliers, paliers, etc.)</li> <li>- Qualité de l'inventaire des effets observés</li> <li>- Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li> <li>- Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de vahiny</li> <li>- Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (éclairage, courant électrique, etc.)</li> <li>- Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)</li> </ul>
7- Collecter le linge sale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte du linge sale (serviettes, rideaux, nappage, etc.)</li> <li>- Connaissance du linge à collecter (quantité, qualité)</li> <li>- Capacité à déterminer le linge à collecter, le linge à ne pas collecter</li> <li>- Capacité à trier le linge, à le regrouper par catégories, selon les procédures en vigueur</li> <li>- Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie</li> <li>- Identification précise et signalement des souillures importantes (vin, graisse, sang, etc.)</li> <li>- Identification précise et signalement des défauts du linge (accrocs, brûlures...)</li> <li>- Rédaction cohérente et adaptée de l'inventaire du linge sale</li> <li>- Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation du linge sale</li> </ul>
8- Rapporter le linge sale en buanderie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge sale</li> <li>- Respect des procédures de restitution du linge sale en buanderie</li> <li>- Capacité à identifier une erreur de comptage de linge</li> <li>- Capacité à réagir face à une erreur de comptage de linge</li> <li>- Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie</li> </ul>
9- Transporter le linge propre vers les lieux publics	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des procédures de retrait du linge propre de la lingerie</li> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge propre</li> <li>- Discretion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics)</li> <li>- Capacité à répartir le linge propre dans les lieux appropriés (sanitaires, halls, bureaux...)</li> </ul>

10- Collecter les déchets	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de l'inspection lieux de collecte de déchets (poubelles, cendriers, etc.)</li> <li>- Connaissance des lieux propices à piéger les déchets, capacité à les inspecter</li> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte des déchets</li> <li>- Respect de procédure de tri sélectif des déchets</li> <li>- Connaissance du matériel nécessaire à la collecte des déchets</li> <li>- Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation des déchets</li> </ul>
11- Transporter les déchets vers le local poubelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport des déchets</li> <li>- Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics)</li> <li>- Capacité à déposer les déchets dans les collecteurs appropriés</li> </ul>
12- Nettoyer les surfaces (hors sol)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le processus de nettoyage des surfaces</li> <li>- Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface</li> <li>- Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du plafond vers le sol, du haut vers le bas)</li> <li>- Identification précise des souillures importantes, capacité à les éliminer ou à les signaler</li> <li>- Identification précise des détériorations (impacts, brûlures... ), capacité à les signaler</li> <li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)</li> </ul>
13- Disposer les éléments de décoration, d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des procédures de disposition des objets décoratifs</li> <li>- Capacité à remettre d'aplomb, à leur place, des éléments dont la position est non conforme</li> <li>- Aptitude à réassortir les éléments dédiés à l'accueil (produits d'accueil, flyers...)</li> <li>- Connaissance des documents devant être mis à la disposition des vahiny</li> <li>- Capacité à remplacer les documents à l'aspect non conforme à l'accueil du vahiny</li> </ul>

---

14- Nettoyer le sol

- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le nettoyage du sol
- Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface
- Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du fond vers la sortie)
- Identification précise des souillures, capacité à les éliminer ou à les signaler
- Identification précise des détériorations (impacts, brûlures... ), capacité à les signaler
- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions)

---

15- Finaliser les opérations de mise en place

- Autocontrôle du travail effectué
  - Aptitude à vérifier la propreté des lieux, apports correctifs si nécessaire
  - Rangement efficace et approprié des outils de travail, produits d'entretien
  - Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure, etc.)
-

**Code : CH - 06**

**Durée (h) : 24**

### **ENONCE DE LA COMPETENCE**

Effectuer l'entretien coordonné des lieux d'hébergement, des sanitaires (chronologie, ergonomie, procédures, etc.)

### **CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes :
  - Démarche orientée Vahiny
  - Bonnes pratiques professionnelles (normes de l'hôtellerie nationale / internationale)
  - Connaissance des normes d'hygiène, économie d'énergie, connaissance, respect du matériel
  - Nécessité du plus grand soin apporté aux processus de mise en œuvre
  - Respect des protocoles de discrétion à l'égard de la clientèle
  - Respect du style et de l'ambiance de l'hôtel
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (liste arrivées-départs, consignes clientèle, procédures, étiquettes)
- Environnement :
  - Alternativement dans tous les espaces dédiés à l'hébergement (à caractère privatif, public)
- Matériel :
  - Ensemble du mobilier, de l'équipement dédié à l'hébergement
  - Lingerie d'hébergement, lingerie liée à l'hygiène du corps
  - Ensemble du matériel, des produits de nettoyage
  - Ensemble des accessoires de décors, produits d'accueil, carterie/papeterie
  - Matériels de transport (chariot, bacs, panières)
- Champ d'application :
  - Pour apprêter de façon coordonnée les espaces privés et publics de l'établissement.
  - Pour savoir réagir, s'adapter aux contraintes de planning imposées par les vahiny.

### **CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- Utilisation appropriée des instruments, des outils, des produits d'entretien
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité
- Respect des consignes, du processus de travail, des étiquettes
- Souci d'efficacité (temps, bonnes pratiques, économie/environnement)
- Respect du matériel
- Conformité, qualité du résultat (rigueur, mémorisation des standards/normes)
- Propreté, rapidité de travail

### **CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES**

- Connaissances :
  - Les règles d'organisation du travail : marche en avant, planning, priorisation et répartition des tâches
  - Les modes opératoires, les procédures, les bonnes pratiques professionnelles
  - Les caractéristiques de standards/normes de confort et d'accueil de l'unité d'hébergement (chambre, bungalow...)
  - Les fiches techniques méthodologiques par tâche (exemple, comment faire un lit à blanc ?)
- Habiletés :
  - Aptitude à maîtriser les gestes techniques appropriés dans le respect de l'hygiène et de la sécurité
  - Rapidité d'intervention, d'exécution
  - Aptitude à effectuer une opération de nettoyage, de mise en place dans le temps imparti
  - Aptitude à effectuer une opération de nettoyage, de mise en place avec les outils et produits disponibles
- Attitudes :
  - Aptitude à organiser des opérations logiques
  - Organisation, planification du nettoyage, de la mise en place des lieux selon leur état (désordre, salissures)
  - Aptitude à travailler seul, en équipe
  - Postures ergonomiques limitant la fatigue, favorisant l'enchaînement des tâches (nettoyage, confection du lit, mises en place...)
  - Gestes de propreté, de méticulosité à chaque étape des opérations

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li> <li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li> </ul>
2- Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des tâches à accomplir, des matériaux à nettoyer</li> <li>- Choix approprié des outils de travail</li> <li>- Choix approprié, respect du dosage des produits d'entretien</li> <li>- Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail</li> </ul>
3- Planifier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification et planification des lieux d'intervention</li> <li>- Identification et planification des équipes de travail</li> <li>- Planification de la chronologie des tâches</li> <li>- Prise en compte des situations particulières (demandes spécifiques clients, dysfonctionnement technique)</li> </ul>
4- Communiquer régulièrement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitude à communiquer oralement (téléphone interne, messages, aller-retour...)</li> <li>- Détermination opportune du timing de communication</li> <li>- Identification du service approprié auquel communiquer (réception, buanderie, lingerie...)</li> <li>- Capacité à rester à l'écoute des sollicitations extérieures</li> </ul>
5- Alternier entre lieu privé et lieu public	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité d'adaptation aux environnements privés, publics (attitude, aisance technique...)</li> <li>- Aptitude à intervenir alternativement d'un lieu privé à un lieu public, et réciproquement</li> <li>- Faculté d'orientation dans l'établissement, connaissance des lieux</li> <li>- Aptitude à déterminer les produits, matériels d'entretien selon les lieux d'intervention</li> <li>- Aptitude à déterminer les produits à remplacer d'un lieu à l'autre (linge plat, éponges, produits d'accueil...)</li> <li>- Approvisionnement adapté des produits à remplacer d'un lieu à l'autre, dans le respect des procédures, des règles d'hygiène, de sécurité</li> </ul>
6- Savoir gérer un imprévu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à rester à l'écoute des sollicitations extérieures (appel, demande impromptue, dysfonctionnement...)</li> <li>- Réactivité pour prendre en compte de nouvelles consignes</li> <li>- Capacité à interrompre une tâche pour une demande prioritaire, dans le respect des procédures, des règles d'hygiène, de sécurité</li> <li>- Aptitude à délivrer une prestation conforme à la politique de qualité de l'établissement, sous une forte contrainte (temps, panne technique...)</li> <li>- Capacité à faire appel à la personne adaptée, selon la difficulté de l'imprévu à gérer</li> <li>- Capacité à faire appel à une, plusieurs personnes, selon la difficulté de l'imprévu à gérer</li> <li>- Conservation d'une attitude professionnelle dans une situation imprévue, contraignante, voire dés</li> </ul>

7- Finaliser les opérations de mise en place

- Autocontrôle du travail effectué
- Aptitude à vérifier la propreté des lieux, apports correctifs si nécessaire
- Rangement efficace et approprié des outils de travail, produits d'entretien
- Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure...)

**Code : CH - 07**

**Durée (h) : 24**

### **ENONCE DE LA COMPETENCE**

Repérer, signaler les anomalies, les dysfonctionnements

### **CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes :
  - Contôle technique des espaces dédiés à l'hébergement (privatifs, publics)
  - Maîtrise de la communication inter-service
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédures, check-list...)
- Environnement :
  - Unités de logement, sanitaires, couloirs, escaliers, halls, terrasses...
- Matériel :
  - Documentation interne, outils de communication
- Champ d'application :
  - Pour vérifier le dysfonctionnement éventuel des équipements
  - Pour assurer une qualité optimale d'accueil du vahiny

### **CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- Faculté d'observation
- Faculté de mémorisation des points critiques
- Réactivité adaptée à chaque dysfonctionnement relevé
- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect de la charte de qualité de l'établissement
- Rapidité, efficacité, dynamisme
- Autonomie

### **CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES**

- Connaissances :
  - Différents types de matériaux, revêtements, surfaces présents en espace d'hébergement
  - Points de contrôle type de chaque espace dédié à l'hébergement
  - Fonctionnement des matériels habituellement mis à disposition des vahiny

---

- Habiletés :
  - Facultés d'observation
  - Facultés de mémorisation des points critiques
  - Aptitude à travailler seul
  - Aptitude à communiquer rapidement (collègues, responsable, autres services)
  - Bonne mémorisation, grande réactivité
  - Rapidité d'exécution, d'intervention

---

- Attitudes :
  - Organisation, planification
  - Propreté, méticulosité
  - Dynamisme, efficacité

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li> <li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li> </ul>
2- Observer les lieux, les équipements, les effets	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles de déplacement, d'intervention dans les espaces vahi</li> <li>- Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée dans les espaces privés</li> <li>- Maîtrise du processus d'éclairage des lieux observés</li> <li>- Respect des procédures, des check-lists</li> <li>- Connaissance de la mise en place habituelle des lieux</li> <li>- Connaissance des équipements habituels de chaque espace</li> <li>- Aptitude à n'oublier aucun point de contrôle</li> <li>- Objectivité de l'observation des lieux</li> </ul>
3- Repérer les dysfonctionnements types	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitude à repérer les anomalies visuelles, olfactives, sonores, tactiles</li> <li>- Aptitude à repérer les dysfonctionnements électriques (éclairage, courant, etc.)</li> <li>- Aptitude à repérer les dysfonctionnements de robinetterie (lavabo, toilettes, etc.)</li> <li>- Aptitude à repérer les dysfonctionnements de mobilier</li> <li>- Aptitude à repérer les anomalies de revêtements (peintures, carrelages, voliges, etc.)</li> <li>- Aptitude à repérer les autres dysfonctionnements techniques (portes, fenêtres, etc.)</li> <li>- Aptitude à repérer la présence de nuisibles (insectes, rongeurs, etc.)</li> <li>- Aptitude à repérer les agrégats organiques (souillures, matières en décomposition, etc.)</li> <li>- Rapidité de repérage des anomalies, des dysfonctionnement</li> <li>- Qualité, exhaustivité d'inventaire des anomalies, des dysfonctionnement</li> </ul>
4- Consigner les dysfonctionnements observés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des procédures, des documents de contrôle des dysfonctionnements, des anomalies</li> <li>- Conformité de renseignement des documents de contrôle (précision, exactitude, etc.)</li> <li>- Lisibilité, propreté des documents renseignés</li> </ul>
5- Intervenir sur les dysfonctionnements observés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à identifier les dysfonctionnements, anomalies pouvant être corrigées sur le champ</li> <li>- Aptitude à respecter les règles d'hygiène, de sécurité en cas d'intervention directe</li> <li>- Capacité à identifier les dysfonctionnements, anomalies nécessitant l'intervention d'un technicien</li> <li>- Aptitude à ne pas intervenir en cas de dysfonctionnements, anomalies trop complexes</li> </ul>
6- Signaler les dysfonctionnements	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à signaler les dysfonctionnements, anomalies résolus</li> </ul>



observés

(réparés, corrigés, etc.)

- Capacité à signaler les dysfonctionnements, anomalies non résolus
- Rapidité de signalement des dysfonctionnements, des anomalies
- Qualité de signalement des dysfonctionnements, des anomalies (précision, exactitude, etc.)

---

7- Faire le suivi des dysfonctionnements signalés

- Capacité à mémoriser les dysfonctionnements, anomalies signalés
  - Capacité à mémoriser le planning de d'intervention
  - Capacité à vérifier la résolution des dysfonctionnements, anomalies signalés
-

**Code : CH - 08**

**Durée (h) : 24**

### **ENONCE DE LA COMPETENCE**

Procéder à la vérification des tâches effectuées (propreté, conformité, etc.)

### **CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes :
  - Auto-vérification des tâches accomplies
  - Connaissance des procédures
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédure, check-list...)
- Environnement :
  - Dans les espaces dédiés à l'hébergement (espaces privés, lieux publics, etc.)
- Matériel :
  - Documents de vérification, petit matériel de nettoyage d'appoint, matériel de communication...
- Champ d'application :
  - Pour assurer une qualité optimale d'accueil du vahiny
  - Pour responsabiliser la femme de chambre

### **CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect de la charte de qualité de l'établissement
- Conformité, qualité du résultat (rigueur, mémorisation)
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité
- Propreté, rapidité de travail

### **CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES**

- Connaissances :
  - Ensemble des procédures de mise en place des espaces liés à l'hébergement
  - Ensemble des procédures de décoration, d'aménagement des espaces liés à l'hébergement
  - Différents types de souillures, de dysfonctionnements, d'anomalie liés aux matériels en place
  - Liste des points de vigilance propres à chaque espace type
- Habiletés :
  - Aptitude à identifier les anomalies, dysfonctionnements
  - Aptitude à travailler seul
  - Aptitude à communiquer rapidement (collègues, responsable, autres services)
  - Bonne mémorisation, grande réactivité
  - Rapidité d'exécution, d'intervention
- Attitudes :
  - Organisation, planification
  - Propreté, méticulosité
  - Dynamisme, efficacité

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li> <li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li> </ul>
2- Préparer ses outils de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à collecter toutes les informations sur l'occupation des chambres</li> <li>- Aptitude à réunir l'ensemble des check-lists pour le contrôle des tâches effectuées</li> <li>- Connaissance des procédures de contrôle des tâches effectuées</li> <li>- Connaissance de la charte de qualité de l'entreprise</li> <li>- Préparation logique, fonctionnelle, conforme de l'équipement de contrôle</li> </ul>
3- Intervenir dans les espaces privés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée dans les espaces privés</li> <li>- Respect de la procédure de contrôle de l'espace privé (unité de logement, sanitaire, etc.)</li> <li>- Aptitude à détecter les points de contrôle non conformes (souillures, mise en places incomplètes, etc.)</li> <li>- Aptitude à communiquer exactement les points à rectifier</li> <li>- Aptitude à renseigner adéquatement la check-list</li> <li>- Capacité à communiquer les points à rectifier à la bonne personne</li> <li>- Aptitude à suivre la rectification des points signalés</li> <li>- Capacité à corriger les points à rectifier</li> <li>- Capacité à déclarer conforme aux procédures, à la location, un espace privé</li> </ul>
4- Intervenir dans les espaces communs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles de déplacement, d'intervention dans les espaces communs</li> <li>- Respect de la procédure de contrôle de l'espace communs (couloirs, escaliers, halls, sanitaire, etc.)</li> <li>- Aptitude à renseigner adéquatement la check-list</li> <li>- Aptitude à détecter les points de contrôle non conformes (souillures, mise en places incomplètes, etc.)</li> <li>- Aptitude à communiquer exactement les points à rectifier</li> <li>- Capacité à communiquer les points à rectifier à la bonne personne</li> <li>- Aptitude à suivre la rectification des points signalés</li> <li>- Capacité à corriger les points à rectifier</li> <li>- Capacité à déclarer conforme aux procédures, à la location, un espace privé</li> </ul>

---

5- Mémoriser les procédures

- Connaissance des procédures, des check-lists de vérification des espaces privés, des espaces communs
- Capacité à mémoriser les procédures, les check-lists de vérification
- Capacité à intervenir sans document dans les espaces privés, les espaces communs
- Capacité à mémoriser les changements, les évolutions de procédures, de check-lists
- Aptitude à rendre compte des points vérifiés sans document

---

6- Finaliser les opérations vérification des tâches effectuées

- Autocontrôle du travail effectué
  - Aptitude à rendre compte du travail effectué
  - Rangement efficace et approprié des outils de travail
  - Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure, etc.)
-

Code : CH - 09

Durée (h) : 36

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Mettre en valeur les espaces, composer des arrangements floraux

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel
  - Nécessité du plus grand soin apporté aux processus de mise en œuvre
  - Respect des protocoles de discrétion à l'égard de la clientèle
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (consignes, procédure, fiches techniques, schémas, photographies...)
- Environnement :
  - Dans les espaces liés à l'hébergement (lieux publics, espaces privés...)
- Matériel :
  - Ensemble du petit matériel, des ustensiles propres à la décoration
- Champ d'application :
  - Pour apprêter les espaces, les enjoliver en vue d'un accueil qualitatif du vahiny
  
  - Pour apprêter un accueil VIP, la décoration spécifique d'un lieu

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des instruments, des outils, des matériaux de base
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie
- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect du matériel
- Conformité, qualité du résultat
- Propreté, rapidité de travail

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - Différents matériaux pour la décoration, la composition florale (fleurs, végétaux, tissus, papiers, etc.)
  - Différents instruments, outils pour la décoration, la composition florale
  - Différents matériels pour la décoration, la composition florale
  - Techniques composition florale (couleurs, volumes, méthodes de conservation, etc.)
  - Risques liés à l'introduction d'éléments de décoration dans les espaces vahiny

---

- Habiletés :
  - Aptitude à identifier la qualité des éléments de décoration
  - Travail seul et en équipe
  - Capacité à se protéger des risques de blessure (mal de dos, chute, entorse, etc.)
  - Résistance physique, endurance en station debout
  - Rapidité d'exécution, dextérité

---

- Attitudes :
  - Organisation, logique de travail, gestion de l'espace de travail
  - Postures ergonomiques
  - Meticulosité

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li> <li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li> </ul>
2- Préparer les outils de travail, le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des tâches à accomplir</li> <li>- Choix approprié des outils de travail</li> <li>- Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail</li> </ul>
3- Planifier la mise en valeur des espaces	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification et planification des lieux d'intervention (espaces publics, privés, etc.)</li> <li>- Identification et planification des équipes de travail</li> <li>- Planification de la chronologie des tâches</li> <li>- Prise en compte des situations particulières (demandes spécifiques clients...)</li> <li>- Connaissance précises des différents types de décorations prévues par les procédures</li> <li>- Capacité technique d'élaboration des différents types de décorations</li> </ul>
4- Rassembler les éléments de décoration	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des végétaux de saison</li> <li>- Vérification des fleurs, des matières premières, des matériaux</li> <li>- Vérification des accessoires de composition florale</li> <li>- Choix de matériaux visuellement appropriés aux décorations envisagées</li> <li>- Choix de matériaux olfactivement appropriés aux décorations envisagées</li> <li>- Choix de matériaux adaptés aux types de présentation, de conservation envisagés</li> </ul>
5- Rassembler les éléments de décoration	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des végétaux de saison</li> <li>- Vérification des fleurs, des matières premières, des matériaux</li> <li>- Vérification des accessoires de composition florale</li> <li>- Choix de matériaux visuellement appropriés aux décorations envisagées</li> <li>- Choix de matériaux olfactivement appropriés aux décorations envisagées</li> <li>- Choix de matériaux adaptés aux types de présentation, de décoration envisagés</li> </ul>
6- Elaborer des compositions florales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des codes couleurs</li> <li>- Harmonie des couleurs, des volumes</li> <li>- Propreté, hygiène, sécurité, conformité des compositions réalisées</li> <li>- Aptitude à limiter le gaspillage (matières premières, matériel, eau, etc.)</li> </ul>

7- Identifier des objets de décoration	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des différents types d'objets de décoration (meubler, tableaux, vases, etc.)</li> <li>- Connaissance des différents matériaux appropriés à la décoration (tissus, bois, céramique, etc.)</li> <li>- Capacité à repérer, à mettre en valeur le caractère décoratif d'un objet d'usage courant</li> </ul>
8- Disposer les objets de décoration	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des procédures de décoration des espaces (plans, check-lists, etc.)</li> <li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité dans la disposition des objets de décoration</li> <li>- Respect des règles d'harmonie dans la disposition des objets de décoration</li> <li>- Aptitude à sécuriser les objets de décoration</li> </ul>
9- Vérifier l'harmonie des espaces	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à porter un regard d'ensemble sur un espace décoré</li> <li>- Capacité à se mettre à la place du vahiny</li> <li>- Capacité à vérifier l'harmonie des couleurs, des volumes, des parfums...</li> </ul>
10- Finaliser les opérations de mise en place	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autocontrôle du travail effectué</li> <li>- Aptitude à vérifier la propreté des lieux, apports correctifs si nécessaire</li> <li>- Rangement efficace et approprié des outils de travail, produits d'entretien</li> <li>- Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure, etc.)</li> </ul>

**Code : CH - 10**

**Durée (h) : 24**

### **ENONCE DE LA COMPETENCE**

Participer à l'accueil, à l'information, à la satisfaction du vahiny

### **CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes :
  - Démarche orientée vahiny
  - Connaissance des procédures d'accueil
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (fiches de réservation, procédure, room directory...)
- Environnement :
  - Dans les espaces d'accueil, d'hébergement (réception, lieux publics, unités de logements...)
- Matériel :
  - Documentation, téléphone, nécessaire d'écriture...
- Champ d'application :
  - Pour devancer et satisfaire les attentes du vahiny
  - Pour manifester au vahiny sa place centrale durant la durée de son séjour
  - Pour marquer positivement la mémoire du vahiny et anticiper sa prochaine visite

### **CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- Utilisation appropriée du matériel dédié à l'accueil
- Respect des règles de politesse, de préséance
- Qualité d'expression orale, de communication non-verbale
- Respect des procédures d'accueil
- Manifestation de la satisfaction du vahiny (commentaires, etc.)

### **CONNAISSANCES, HABLETES, ATTITUDES**

- Connaissances :
  - Procédures d'accueil
  - Informations liées à l'établissement, à la région touristique
  - Langue malgache, française, anglaise dans leur application professionnelle
  - Mémorisation personnalisée du vahiny

---

- Habletes :
  - Manipulation adroite des bagages dans l'aide ponctuelle apportée au vahiny
  - Déplacement souple et agile, démarche gracieuse

---

- Attitudes :
  - Présentation et apparence irréprochables
  - Promptitude à aller au devant du vahiny (physiquement, oralement)
  - Gestuelle adaptée à l'accueil et maîtrisée



ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li> <li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li> <li>- Capacité à s'informer des tâches à accomplir</li> </ul>
2- Accueillir le vahiny dans l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitude à se sentir concerné par l'accueil du vahiny à tout moment</li> <li>- Capacité à aller vers le vahiny de façon naturelle, accueillante</li> <li>- Capacité à ne pas ignorer, ne pas fuir le vahiny lorsqu'on le croise</li> <li>- Capacité à adresser des paroles de bienvenue au vahiny</li> </ul>
3- Respecter le vahiny	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à conserver une attitude discrète en espace vahiny (espaces communs, privés)</li> <li>- Attitude d'écoute du vahiny</li> <li>- Capacité à ne pas mettre en doute la parole du vahiny</li> <li>- Capacité à ne pas poser de questions gênantes au vahiny (questions personnelles, indiscretions, etc.)</li> <li>- Maîtrise des attitudes non-verbales en face du vahiny (gestes, comportement, etc.)</li> <li>- Aptitude à regarder le vahiny en face lors d'un échange verbal</li> </ul>
4- Accompagner le vahiny vers un lieu spécifique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance préalable de l'établissement, des unités d'hébergement (lieu, agencement)</li> <li>- Aptitude à renseigner le vahiny sur la localisation d'un lieu, d'une unité d'hébergement</li> <li>- Capacité à accompagner le vahiny depuis la Réception jusqu'à son unité d'hébergement</li> <li>- Capacité à accompagner le vahiny vers un lieu dont il ne connaît pas le chemin</li> </ul>
5- Présenter l'unité de logement au vahiny	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles de préséance à l'entrée de la chambre</li> <li>- Respect des procédures de présentation des installations, commodités de l'unité de logement</li> <li>- Connaissance du fonctionnement, de l'utilisation des installations de l'unité de logement</li> <li>- Capacité à communiquer les informations spécifiques de l'unité de logement</li> </ul>

- 
- 6- Répondre à une question du vahiny
- Connaissance de l'ensemble des horaires de l'établissement (repas, ouverture, etc.)
  - Connaissance des fonctions de chaque employé de l'établissement
  - Connaissance de l'ensemble des prestations de l'établissement
  - Capacité à écouter avec attention la demande du vahiny
  - Capacité à donner une réponse cohérente au vahiny
  - Capacité à faire appel à une personne compétente en cas de question embarrassante
  - Maîtrise de soi en cas de question offensante, de propos inappropriés du vahiny
  - Attitude respectueuse, aimable, polie

- 
- 7- Prise de congé du vahiny
- Interrogation du vahiny sur ses éventuelles questions complémentaires, attentes d'information
  - Capacité à prendre congé du vahiny (remercier, saluer, etc.)
  - Capacité à se rendre disponible pour toute nouvelle demande du vahiny
-

**Code : CH - 11**

**Durée (h) : 60**

### **ENONCE DE LA COMPETENCE**

Réaliser les opérations de traitement du linge sale (hôtel, restaurant, vahiny...)

### **CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes :
  - Maîtrise du traitement du linge souillé en provenance de tous les services
  - Respect impératif de chaque pièce de linge
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (fiche technique, commande, procédure...)
- Environnement :
  - Dans les espaces de services hôteliers (buanderie...)
- Matériel :
  - Lavoir, machine à laver, produits d'entretien...
- Champ d'application :
  - Pour le linge plat d'hébergement, de restauration
  - Pour les vêtements professionnels, clientèle

### **CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- Organisation du poste de travail
- Utilisation appropriée des instruments, des outils, des produits spécifiques
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie
- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect du matériel
- Conformité, qualité du résultat
- Propreté, rapidité de travail

### **CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES**

- Connaissances :
  - Différents types, catégories de tissus
  - Connaissance technique des outils de lavage (fonctionnement, nettoyage, entretien, etc.)
  - Anomalies, défauts types des tissus (souillures, décousures, accrocs, etc.)
  - Règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manipulation du linge sale
  - Procédures de tri du linge sale
- Habiletés :
  - Rapidité, efficacité, efficience
  - Adresse dans la manipulation des outils de travail
  - Capacité à se protéger des risques de blessure (mal de dos, chute, entorse, etc.)
  - Résistance physique, endurance en station debout
- Attitudes :
  - Organisation, logique de travail, gestion de l'espace de travail
  - Postures ergonomiques
  - Meticulosité dans la manipulation du linge

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li> <li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li> </ul>
2- Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des tâches à accomplir, des matériaux à nettoyer</li> <li>- Choix approprié des outils de travail</li> <li>- Choix approprié, respect du dosage des produits d'entretien</li> <li>- Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail</li> </ul>
3- Accueillir le linge sale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des normes d'hygiène, de sécurité spécifique à la manutention de linge sale</li> <li>- Capacité à identifier le linge sale (aspect visuel, olfactif, sensations tactiles, etc.)</li> <li>- Capacité à déterminer un lieu d'entrepôt, de tri du linge</li> <li>- Vérification de l'absence d'éléments étrangers éventuellement pris dans le linge sale</li> <li>- Aptitude à traiter de façon appropriée les éléments étrangers éventuellement trouvés</li> </ul>
4- Trier le linge sale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitude à identifier les différents tissus</li> <li>- Aptitude à identifier les différentes catégories de linge plat (draps, alèzes, moletons, éponges, etc.)</li> <li>- Aptitude à identifier les différentes catégories de vêtements</li> <li>- Aptitude à établir des catégories de linge sale (par couleurs, par tissus, par degré de saleté, etc.)</li> <li>- Capacité à identifier le mode de lavage approprié au linge reçu (lavoir, machine, etc.)</li> <li>- Capacité à trier le linge reçu de façon optimale pour son traitement rapide, efficace, efficient</li> </ul>
5- Repérer, identifier, traiter les tâches spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des différents types de souillures du linge sale (d'hébergement, de restauration, clientèle...)</li> <li>- Aptitude à identifier les tâches d'une pièce de linge sale</li> <li>- Connaissance des produits d'entretien adaptés aux différents types de souillures</li> <li>- Connaissance des produits d'entretien respectueux de l'environnement</li> <li>- Connaissance des procédures propres au traitement de chaque type de souillure</li> <li>- Capacité à déterminer si une souillure doit être traitée en amont du lavage principal du linge</li> <li>- Traitement rapide, efficace, efficient de chaque souillure identifiée</li> </ul>

- 
- 6- Repérer, identifier les défauts du linge
- Connaissance des différents types de défauts du linge (accroc, brûlure, usure, décousure...)
  - Connaissance des techniques de réparation du linge, selon des différents défauts
  - Aptitude à communiquer de façon efficiente sur les défauts identifiés
  - Aptitude à définir une solution adaptée au traitement des défauts identifiés
  - Capacité à déterminer l'impossibilité de réparation du linge
  - Capacité à déterminer la nécessité de réparation avant lavage, après lavage du linge
- 
- 7- Laver le linge sale sans machine à laver
- Capacité à déterminer le mode de lavage du linge (mains, pieds, lavoir, bassine, etc.)
  - Choix du produit d'entretien adapté à la catégorie de linge à nettoyer
  - Choix de la qualité d'eau adaptée au linge à nettoyer (propreté, température, etc.)
  - Choix de la quantité d'eau adaptée au linge à nettoyer
  - Vérification complète de la propreté du linge nettoyé
  - Capacité à relaver un linge à la propreté insatisfaisante
  - Capacité à déterminer l'égouttage, l'essorage du linge nettoyé
  - Egouttage, essorage du linge adapté au type de linge, de tissu nettoyé
  - Egouttage, essorage du linge dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie
  - Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)
- 
- 8- Laver le linge sale à la machine
- Capacité à déterminer la nécessité de laver le linge en machine (urgence, saleté, linge client, etc.)
  - Capacité à déterminer le mode de lavage du linge (temps, température, etc.)
  - Choix du produit d'entretien adapté à la catégorie de linge à nettoyer
  - Programmation de l'essorage adapté au type de linge, de tissu nettoyé
  - Vérification complète de la propreté du linge nettoyé
  - Capacité à relaver un linge à la propreté insatisfaisante
  - Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)

---

9- Collecter, étendre le linge lavé

- Choix adapté du mode de collecte du linge nettoyé (à la main, en corbeille, etc.)
- Collecte efficace du linge nettoyé (séparation des pièces de linge, défroissage, etc.)
- Capacité à repérer le linge non conforme au résultat attendu
- Capacité à réagir face à du linge identifié non conforme
- Ergonomie de transport du linge nettoyé
- Capacité à déterminer la non-conformité de l'espace d'étendage
- Préparation, aménagement approprié de l'espace d'étendage
- Respect des techniques d'étendage selon le type de linge (taille, tissu, forme, humidité, couleur, etc.)
- Respect des techniques de suspension du linge lavé (fil, cintre, etc.)
- Respect des techniques de fixation du linge lavé (avec ou sans pinces, etc.)

---

10- Finaliser les opérations de traitement du linge sale

- Autocontrôle du travail effectué
  - Rangement efficace et approprié des outils de travail, des produits d'entretien
  - Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure, etc.)
  - Capacité à rendre les lieux propres, opérationnels, selon les normes d'hygiène, de sécurité
-

**Code : CH - 12**

**Durée (h) : 60**

### **ENONCE DE LA COMPETENCE**

Réaliser les opérations de traitement du linge propre (hôtel, restaurant, vahiny...)

### **CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes :
  - Maîtrise du traitement du linge directement destiné à l'usage du vahiny, du staff
  - Respect impératif de chaque pièce de linge
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (fiche technique, commande, procédure...)
- Environnement :
  - Dans les espaces de services hôteliers (lingerie, office...)
- Matériel :
  - Tables de repassage, calendreuse, fer à repasser (électrique, au charbon, etc.)
- Champ d'application :
  - Pour le linge plat d'hébergement, de restauration
  
  - Pour les vêtements professionnels, clientèle

### **CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- Organisation du poste de travail
- Utilisation appropriée des instruments, des outils, des fournitures spécifiques
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie
- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect du matériel
- Conformité, qualité du résultat
- Propreté, rapidité de travail

### **CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES**

- Connaissances :
  - Différents types, catégories de tissus
  - Connaissance technique des outils de repassage (fonctionnement, nettoyage, entretien, etc.)
  - Anomalies, défauts types des tissus (souillures, décousures, accrocs, etc.)
  - Règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manipulation du linge propre
  - Procédures de pliage, de stockage du linge propre

---

- Habiletés :
  - Rapidité, efficacité, efficience
  - Adresse dans la manipulation des outils de travail
  - Capacité à se protéger des risques de blessure (brûlures, etc.)
  - Résistance physique, endurance en station debout

---

- Attitudes :
  - Organisation, logique de travail, gestion de l'espace de travail
  - Postures ergonomiques
  - Meticulosité dans la manipulation du linge

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	DE	LA CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer son intervention		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li> <li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li> </ul>
2- Préparer les outils		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des tâches à accomplir, des matériaux à traiter</li> <li>- Choix approprié des outils de travail</li> <li>- Choix approprié des espaces, du mobilier à utiliser</li> <li>- Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail</li> </ul>
3- Collecter le linge sec		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des normes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie spécifiques à la manutention de linge propre</li> <li>- Capacité à identifier le linge sec</li> <li>- Capacité à déterminer si un linge nécessite un temps prolongé de séchage</li> <li>- Vérification de l'absence d'éléments étrangers éventuellement pris dans le linge propre</li> <li>- Aptitude à traiter de façon appropriée les éléments étrangers éventuellement trouvés</li> <li>- Manutention adaptée du linge sec selon sa nature (linge plat, vêtement, taille du linge, etc.)</li> <li>- Stockage, transport, entreposage conforme du linge sec collecté</li> </ul>
4- Trier le linge sec		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitude à identifier les différents tissus</li> <li>- Aptitude à identifier les différentes catégories de linge plat (draps, alèzes, moletons, éponges, etc.)</li> <li>- Aptitude à identifier les différentes catégories de vêtements</li> <li>- Aptitude à établir des catégories de linge sec (tissu, forme, taille, nature, destination, etc.)</li> <li>- Entreposage conforme du linge selon le type de traitement envisagé</li> <li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)</li> </ul>
5- Repérer, identifier, traiter les tâches persistantes		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des différents types de souillures du linge (d'hébergement, de restauration, clientèle...)</li> <li>- Aptitude à identifier les tâches d'une pièce de linge sec et nettoyé</li> <li>- Connaissance des produits d'entretien adaptés aux différents types de souillures</li> <li>- Connaissance des produits d'entretien respectueux de l'environnement</li> <li>- Connaissance des procédures propres au traitement de chaque type de souillure persistante</li> <li>- Capacité à déterminer si une souillure doit être traitée de façon localisée</li> <li>- Traitement rapide, efficace, efficient de chaque souillure identifiée</li> </ul>
6- Repérer, identifier les défauts du linge		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des différents types de défauts du linge (accroc, brûlure, usure, décousure...)</li> <li>- Connaissance des techniques de réparation du linge, selon des différents défauts</li> <li>- Aptitude à communiquer de façon efficiente sur les défauts identifiés</li> </ul>



- Aptitude à définir une solution adaptée au traitement des défauts identifiés (couture, réparation thermique, etc.)
- Aptitude à définir le mode de traitement des défauts identifiés (à la main, à la machine à coudre, etc.)
- Capacité à déterminer l'impossibilité de réparation du linge
- Capacité à intervenir de façon appropriée sur le type de défaut identifié
- Capacité à rendre compte du travail effectué

---

7- Orienter le linge non conforme

- Connaissance des points de non-conformité du linge
- Capacité à orienter le linge non-conforme vers la destination appropriée (espace couture, buanderie...)
- Respect de la procédure de communication au sujet du linge non-conforme

---

8- Repasser le linge sec et propre

- Préparation de l'espace, du plan de travail, conformément aux normes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie
- Mise en chauffe de l'outil de repassage (fer à vapeur, fer au charbon, calandreuse...)
- Identification de la catégorie de linge à repasser
- Manutention du linge efficace, efficiente et conforme aux règles de l'art
- Connaissance des normes de pliage, de présentation du linge de l'entreprise
- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)

---

9- Stocker le linge sec et propre

- Capacité à déterminer la non-conformité des espaces de stockage
- Préparation conforme des espaces de stockage
- Connaissance de la destination du linge repassé
- Stockage du linge conformément aux procédures de l'entreprise (catégories, lieux, groupage, etc.)
- Aptitude à observer attentivement le linge, à déceler toute éventuelle anomalie
- Aptitude à réagir de façon appropriée face à une anomalie décelée

---

10- Finaliser les opérations de traitement du linge propre

- Autocontrôle du travail effectué
  - Rangement efficace et approprié des outils de travail
  - Remise en ordre du poste de travail selon consignes (procédure, etc.)
  - Capacité à rendre les lieux propres, opérationnels, selon les normes d'hygiène, de sécurité
-

**Code : CH - 13**

**Durée (h) : 24**

### **ENONCE DE LA COMPETENCE**

Réaliser les travaux de petite couture sur linge plat, vêtements, raccommoder...

### **CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes :
  - Travaux de couture simples destinés à la confection, à la réparation
  - Respect impératif de chaque pièce de linge
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (consignes, commandes, etc.)
- Environnement :
  - Dans les espaces de services hôteliers (lingerie, office, unité de logement, etc.)
- Matériel :
  - Machine à coudre, nécessaire de couture, ciseaux, fer à repasser...
- Champ d'application :
  - Pour augmenter la durée de vie d'une pièce de linge (linge plat, vêtement, etc.)
  - Pour offrir un service hôtelier au vahiny

### **CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- Organisation du poste de travail
- Utilisation appropriée des instruments, des outils, des fournitures spécifiques
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie
- Respect des consignes, du processus de travail
- Respect du matériel
- Conformité, qualité du résultat
- Propreté, rapidité de travail

### **CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES**

- Connaissances :
  - Procédures pour le traitement du linge
  - Techniques de base de couture (découpe, assemblage, réparation, broderie, etc.)
  - Connaissance technique des machines à coudre (fonctionnement, nettoyage, entretien, etc.)
  - Différents types, catégories de tissus
  - Anomalies, défauts types des tissus (décousures, déchirures, accrocs, etc.)
- Habiletés :
  - Rapidité, efficacité, efficience
  - Adresse dans la manipulation des outils de travail
  - Meticulosité dans l'utilisation des fournitures de couture
  - Capacité à se protéger des risques de blessure (aiguilles, ciseaux, etc.)
- Attitudes :
  - Organisation, planification
  - Postures ergonomiques
  - Rigueur dans le suivi des techniques

Code : CH - 14

Durée (h) : 24

### ENONCE DE LA COMPETENCE

Effectuer le service du petit-déjeuner en chambre

### CONTEXTE DE REALISATION

- Consignes :
  - Service de mets en chambre (boissons chaudes, froides, denrées alimentaires, etc.)
  - Maîtrise des normes de service des prestations commandées
- Supports de référence :
  - A partir de données verbales, écrites (annonce, bon de commande, fiche de réservation)
- Environnement :
  - Dans les espaces de restauration, d'hébergement (offices, unités de logement...)
- Matériel :
  - Plateau, chariot, linge et vaisselle de restauration...
- Champ d'application :
  - Pour satisfaire la commande du vahiny
  - Pour un service de repas dans l'espace privatif du vahiny

### CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Respect des normes de mise en place du petit-déjeuner
- Respect de la destination des prestations
- Maîtrise des différentes techniques de transport des mets
- Connaissance précise de chaque met servi
- Soin apporté aux manipulations techniques de service
- Conformité de la prestation à la commande
- Cordialité, disponibilité, discrétion
- Rapidité, efficacité, efficience de service

### CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

- Connaissances :
  - Procédures pour apprêter le petit-déjeuner à transporter en chambre
  - Techniques de mise en place spécifiques au petit-déjeuner en chambre
  - Procédures d'enlèvement des mets
  - Techniques de transport des mets sur plateaux
  - Connaissance approfondie de chaque mets servi (origine des produits, composition, etc.)
  - Connaissance précise de l'aménagement de chaque chambre
  - Langue malgache, française, anglaise dans leur application professionnelle
- Habiletés :
  - Rapidité et mobilité
  - Adresse dans la manipulation, la préparation, le transport et le service du petit-déjeuner en unité de logement
  - Capacité à porter et à équilibrer des charges importantes
  - Endurance en station debout, endurance à la marche
- Attitudes :
  - Présentation et attitude irréprochables, posture droite et élégante, souplesse, mobilité
  - Juste proximité physique du vahiny
  - Gestuelle adaptée au service des mets, des boissons en unité de logement
  - Contrôle et maîtrise des expressions/signes de fatigue physique

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1- Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li> <li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li> <li>- Collecte des informations en vue du service du petit-déjeuner en chambre (écrites, orales, etc.)</li> <li>- Planification du travail (denrées à travailler, progression, timing, etc.)</li> <li>- Préparation logique, fonctionnelle et conforme du poste de travail</li> <li>- Choix approprié des outils de travail (équipements, ustensiles, accessoires, etc.)</li> </ul>
2- Préparer la commande du petit-déjeuner	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitude à lire, à comprendre la commande (prestations demandées, heure de livraison, etc.)</li> <li>- Communication conforme de la commande aux services concernés (restaurant, cuisine, etc.)</li> <li>- Respect des procédures de l'établissement pour le dressage du petit-déjeuner (sur plateau, chariot, etc.)</li> <li>- Vérification systématique de la conformité du matériel (propreté linge, intégrité vaisselle, etc.)</li> <li>- Aptitude à gérer le timing, à répondre à l'objectif de livraison à l'heure demandée</li> <li>- Respect des normes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manipulation des matériels, des denrées</li> <li>- Préparation des éléments de facturation</li> </ul>
3- Vérifier la commande avant livraison en chambre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autocontrôle de la mise en place finale, en conformité à la commande initiale</li> <li>- Autocontrôle de la mise en place finale, en conformité à la charte de qualité de l'établissement</li> <li>- Collecte des derniers éléments de la commande (denrées alimentaires préparées minute, etc.)</li> <li>- Contrôle de la conformité quantitative, qualitative de chaque boisson (nature, température, propreté...)</li> <li>- Contrôle de la conformité quantitative, qualitative de chaque aliment (nature, température, propreté...)</li> <li>- Contrôle de la conformité quantitative, qualitative de la mise en place (ustensiles, décoration, documentation, etc.)</li> <li>- Vérification systématique des échéances produits (D.L.C., D.L.U.O, etc.)</li> <li>- Vérification de la conformité des éléments de facturation</li> </ul>

4- Enlever la commande de son lieu de préparation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Choix du moyen de transport de la commande</li> <li>- Connaissance et respect de ses propres limites de transport de charges</li> <li>- Aptitude à équilibrer la charge transportée (sur plateau)</li> <li>- Choix du vocabulaire technique d'enlèvement de la commande (si le préparateur est différent)</li> <li>- Respect des techniques d'enlèvement de la commande</li> </ul>
5- Transporter la commande jusqu'au lieu de livraison	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect du trajet de transport de la commande ("marche en avant", trajet logique vers le lieu de livraison...)</li> <li>- Choix du vocabulaire d'annonce de transport de la commande</li> <li>- Attention portée aux obstacles présents sur le trajet de transport de la commande (marches, tapis...)</li> <li>- Respect du code de croisement des personnes (autres personnels en service, vahiny, etc.)</li> <li>- Gestion efficace et efficiente du temps de transport de la commande</li> </ul>
6- Entrer dans l'espace privatif du vahiny	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée en unité de logement</li> <li>- Annonce explicite du motif d'entrée en unité de logement</li> <li>- Respect de la procédure de prise de contact avec le vahiny (vocabulaire, attitude spécifiques, etc.)</li> <li>- Respect de la procédure d'annonce la prestation commandée au vahiny</li> <li>- Attente de la confirmation positive du vahiny</li> <li>- Aptitude à réagir à une confirmation négative du vahiny (erreur de chambre, de commande, de timing, etc.)</li> <li>- Observation des principes de discrétion, de respect de l'espace privatif du vahiny (voix, regards, mouvements, etc.)</li> </ul>
7- Servir la commande au vahiny	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mémoire exacte, annonce conforme de la prestation commandée</li> <li>- Ecoute de la confirmation du vahiny sur l'adéquation de la prestation à sa commande initiale</li> <li>- Identification du lieu de service de la commande (table, bureau, lit, etc.)</li> <li>- Respect des normes de service du petit-déjeuner (mise en place, service des boissons, etc.)</li> <li>- Respect des normes de service des éléments complémentaires (réserve de glaçons, sucrier, etc.)</li> <li>- Annonce des boissons servies à chaque vahiny (nom, détails spécifiques)</li> <li>- Choix du vocabulaire de prise de congé du vahiny</li> </ul>

8- Rester à l'écoute du vahiny	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitude à sonder la satisfaction du vahiny</li> <li>- Capacité à réagir en cas de problème signalé par le vahiny</li> <li>- Capacité à réagir en cas de changement d'avis du vahiny</li> <li>- Capacité à transmettre rapidement toute modification de commande du vahiny</li> <li>- Capacité à suggérer des prestations complémentaires</li> </ul>
9- Prendre congé du vahiny	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation de la note au vahiny</li> <li>- Aptitude à expliquer dans le détail la note au vahiny</li> <li>- Capacité à réagir en cas de problème signalé par le vahiny (erreur de facturation, etc.)</li> <li>- Respect de la procédure de prise de congé du vahiny (vocabulaire, attitude, etc.)</li> <li>- Respect de la procédure de départ de l'espace privatif du vahiny (voix, regards, mouvements, etc.)</li> <li>- Capacité à rendre compte du service de la commande (à l'oral, à l'écrit, etc.), à transmettre la facture validée</li> </ul>
10- Débarrasser la commande	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée en unité de logement</li> <li>- Respect des procédures de débarrassage du petit-déjeuner en espace privatif vahiny</li> <li>- Autocontrôle du travail effectué (inventaire des ustensiles et matériels, vérification des lieux, etc.)</li> <li>- Respect du timing de débarrassage</li> <li>- Respects des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage</li> <li>- Respect des normes de transport des effets du petit déjeuner (propreté, présentation, logique du trajet, "marche en avant"...) )</li> <li>- Respect des normes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manipulation des matériels débarrassés</li> <li>- Remise en état du poste de travail, éventuellement du matériel selon la procédure en place (vaisselle, etc.)</li> </ul>

**Code : CH - 15**

**Durée (h) : 24**

### **ENONCE DE LA COMPETENCE**

Participer à la gestion des stocks (linge, produits d'accueil, produits d'entretien, petit matériel, etc.)

### **CONTEXTE DE REALISATION**

- Consignes : - Démarche de gestion des pare-stocks
- Supports de référence : - A partir de données verbales, écrites (consignes, inventaire, réquisition)
  
- Environnement : - Dans les espaces de liés aux services hôteliers (économat, lingerie, office, réserve...)
- Matériel : - Documents internes
- Champ d'application : - Pour anticiper, préparer l'activité commerciale  
  
- Pour participer à la gestion du service, de l'établissement

### **CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE**

- Exactitude des inventaires
- Utilisation appropriée des documents internes
- Utilisation adaptée des outils de gestion de stock
- Respect des procédures d'approvisionnement
- Capacité à anticiper l'activité commerciale
- Honnêteté, discrétion
- Rapidité, efficacité

### **CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES**

- Connaissances : - Ensemble des fournitures hôtelières (linge, produits d'accueil, produits d'entretien, petit matériel, etc.)  
- Ensemble des denrées destinées à l'accueil en unité de logement  
- Documents internes (procédures, check-lists, bons de réquisition, fiches d'inventaire)

---

- Habiletés : - Aptitude à prévoir les manquants, à anticiper  
- Aptitude à calculer les besoins en réapprovisionnement  
- Capacité à transporter, répartir, ranger les articles réquisitionnés

---

- Attitudes : - Efficacité, mobilité  
- Communication interservices  
- Honnêteté (calculs, respect des biens matériels, respect des procédures...)

**ELEMENTS DE LA COMPETENCE****CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

1- Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux)</li><li>- Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète</li><li>- Vérification ordonnée des articles consommés (linge, produits d'accueil, produits d'entretien, petit matériel, etc.)</li><li>- Vérification ordonnée des pare-stocks, des inventaires correspondants</li><li>- Vérification ordonnée des prévisions d'activités</li><li>- Consultation du responsable des lieux d'approvisionnement</li><li>- Préparation du matériel adapté à l'approvisionnement</li><li>- Planification du travail (progression, timing, etc.)</li><li>- Choix approprié des outils de travail (équipements, ustensiles, accessoires, etc.)</li><li>- Préparation logique, fonctionnelle et conforme du poste de travail</li></ul>
2- Préparer les réquisitions	<ul style="list-style-type: none"><li>- Consignation des besoins (linge, produits d'accueil, produits d'entretien, petit matériel, accessoires, etc.)</li><li>- Vérification de la cohérence des besoins exprimés</li><li>- Identification des personnes destinataires de chaque réquisition</li><li>- Communication des réquisitions</li></ul>
3- Gérer les éléments réquisitionnés	<ul style="list-style-type: none"><li>- Contrôle des produits obtenus avec la réquisition initiale (identité, quantité, qualité, etc.)</li><li>- Capacité à réagir de façon appropriée en cas de dysfonctionnement, de non-conformité (erreur de livraison, etc.)</li><li>- Affectation appropriée des produits obtenus (destinataires, lieux de rangement...)</li><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité dans la manipulation éventuelle de produits alimentaires (amenities, etc.)</li><li>- Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manipulation des différentes fournitures</li><li>- Connaissance et respect des procédures de décartonnage (déconditionnement, tri des déchets, etc.)</li><li>- Connaissance et respect des procédures de stockage (lieu, conditionnement spécifique, etc.)</li><li>- Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions, choix de l'espace d'entreposage)</li><li>- Rapidité, efficacité et efficience de travail</li><li>- Capacité à rendre compte du travail effectué</li></ul>

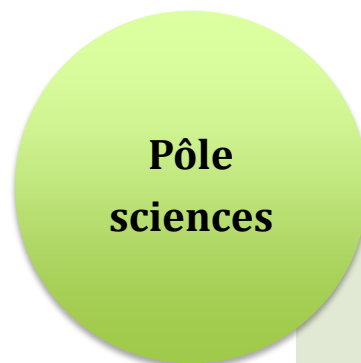


### 3.3 Programme de l'Enseignement Général Appliqué



Français et Malgache  
de l'hôtellerie

Langues étrangères de  
l'hôtellerie



Mathématiques  
appliquées

Sciences appliquées

### 3.2.1 Pôle sciences : mathématiques et sciences appliquées

EGA : Mathématiques appliquées

Durée : 69 heures

**Objectifs :** En situation professionnelle, savoir :

- faire des calculs numériques simples en utilisant des entiers naturels et des nombres en écriture décimale et fractionnaire
- Comprendre le mécanisme de formation des coûts et des taxes. Résoudre des problèmes du domaine professionnel en les liant aux propriétés mathématiques étudiées.
- Comprendre l'utilité des monnaies, savoir effectuer les calculs sur les monnaies, le change des monnaies, la parité des monnaies
- se repérer sur un axe ou dans un plan
- Calculer le coefficient de proportionnalité
- résoudre une équation du premier degré
- faire des calculs statistiques simples
- faire des calculs commerciaux simples
- calculer des intérêts simples

**Remarques :**

- Chaque séquence commencera par une évaluation diagnostique des ressources
- Les activités de calcul numérique feront l'objet d'exercices de calcul mental systématiques en début de séquence
- On distingue dans une séquence les séances portant sur les apprentissages de base (colonne ressources) de leur intégration (colonne activités) en fin de séquence. Ces activités mettront les apprenants dans des situations professionnelles de l'hôtellerie-restauration à Madagascar.
- Chaque séquence fera l'objet d'une évaluation de fin de séquence, qui devra être prévue dans la répartition annuelle.

Séquences d'apprentissage	Ressources	Exemples d'activités en situation professionnelle
<b>Premier Semestre</b> A l'issue du premier semestre de formation, l'apprenant sera capable de maîtriser les quatre opérations, les calculs numériques simples en utilisant les entiers naturels et des nombres décimaux et fractionnaires, les calculs commerciaux et de les appliquer à des situations professionnelles.		
<p style="text-align: center;"><b>Calcul numérique</b> Durée conseillée : 10 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Quatre opérations</li> <li>. Opérations sur les nombres décimaux relatifs               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comparaison, addition, soustraction et multiplication</li> </ul> </li> <li>. Fraction :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplification</li> <li>- Somme et différence de deux fractions</li> <li>- Puissance entière d'une fraction</li> <li>- Comparaison de deux fractions</li> <li>- Multiplication de deux fractions</li> </ul> </li> </ul>	<p>Calcul d'un coût, d'un prix, d'une remise, d'un taux Calcul d'un prix ou d'une quantité à une date donnée, à l'aide d'un indice</p>
<p style="text-align: center;"><b>Calculs commerciaux</b> Durée conseillée : 13 heures</p>	<p>Déterminer un coût, un prix, une remise, une taxe, une marge, un taux, un coefficient multiplicateur Notation et formules :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prix d'achat brut (PAB)</li> <li>• Remise (R)</li> <li>• Prix d'achat net (PAN)</li> <li>• Frais d'achat (FA)</li> <li>• Coût d'achat (CA)</li> <li>• Frais de vente (FV)</li> <li>• Coût de revient (CR)</li> <li>• Bénéfice (B)</li> <li>• Prix de vente hors taxe (PVHT=CR + B)</li> <li>• Marge brute (MB = PVHT – CA)</li> <li>• Marge nette (MN = PVHT – CR)</li> <li>• Prix de vente taxe comprise (PVTC)</li> </ul>	<p>Calcul d'un coût, d'un prix, d'une remise, d'un taux Calcul d'un prix ou d'une quantité à une date donnée, à l'aide d'un indice Calcul permettant de compléter une facture, un bon de commande Réalisation d'un devis approximatif</p>

### Deuxième Semestre

A l'issue du deuxième semestre de formation, l'apprenant sera capable d'appliquer des compétences mathématiques à la situation d'un calcul issu d'une proportionnalité et de faire une évaluation des frais pour un restaurateur.

<p style="text-align: center;"><b>Proportionnalité</b> Durée conseillée : 10 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Situations de proportionnalité</li> <li>- Pourcentage, échelle</li> <li>- Exemples de coefficients de proportionnalité</li> <li>- Notion de repère du plan</li> <li>- Suites proportionnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calcul de la durée d'un trajet</li> <li>Calcul de la durée d'exécution d'une tâche</li> <li>Calcul de pourcentages</li> <li>Calcul issu d'une proportionnalité (recettes, produits ménagers)</li> <li>Conversion de monnaies (Ariary-Franc Malgache-Euros)</li> <li>Calcul de la variation de l'intérêt d'un capital</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Equations et inéquations dans Q</b> Durée conseillée : 13 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equations Vocabulaire Résolution d'une équation du type : <math>x + b = a</math> où <math>x</math> est l'inconnue Recherche du nombre <math>x</math> tel que <math>ax = b</math> Résolution d'une équation du type : <math>ax + b = c</math> où <math>x</math> est l'inconnue</li> <li>• Inéquations Vocabulaire Résolution d'une inéquation du type : <math>x + a &lt; b</math> et <math>ax &lt;</math></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation des frais pour un restaurateur</li> <li>Equations et problèmes appliqués aux métiers de base de l'hôtellerie-restauration</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Intérêts simples</b> Durée conseillée : 6 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculer le montant d'un intérêt simple, une valeur acquise</li> <li>- Déterminer un taux annuel de placement, la durée de placement, le montant du capital placé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calculs utilisant les placements de la micro-finance</li> <li>Représentation graphique du montant d'un intérêt en fonction de la durée de placement</li> <li>Exploitation de graphique représentant le montant d'un intérêt en fonction de la durée du placement</li> <li>Est-il intéressant de rembourser par anticipation un emprunt ?</li> </ul>

**EGA : Sciences appliquées à la nutrition et aux équipements**

**Durée : 69 heures**

Séquences d'apprentissage	Ressources scientifiques	Activités en situation professionnelle et évaluation de fin de séquence
<p><b>Premier Semestre - Sciences appliquées à l'hygiène et à la prévention (23 heures)</b></p> <p>A la fin du premier semestre de formation, l'apprenant sait appliquer des connaissances scientifiques à l'hygiène et à la prévention à la cuisine, au restaurant et à l'hébergement.</p>		
<p><b>Comment éviter les diverses pollutions dans une hôtel-restaurant pour prévenir les contaminations des aliments et les maladies ?</b> Durée conseillée de la séquence : 5 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pollution de l'eau et de l'air : évacuation des eaux usées, système d'aération d'une salle (cuisine , restaurant, chambres, ...)</li> <li>- Hygiène corporelle : justification du port de la tenue professionnelle et des étapes de la procédure du lavage des mains</li> </ul>	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de définir la pollution de l'air et de l'eau</li> <li>- de présenter quelques mesures contre ces type de pollutions</li> <li>- de présenter des mesures à prendre pour l'hygiène du personnel et des aliments</li> </ul>
<p><b>Quelles sont les exigences de la propreté et de la conservation des aliments dans un hôtel restaurant ?</b> Durée conseillée de la séquence : 9 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Classification des produits de nettoyage en fonction de leur mode d'action (désinfectants, détergents, détartrants, antiparasites, ...) et mesures de sécurité liées à l'utilisation et au stockage des produits de nettoyage</li> <li>- Justification de la réglementation sur la chaîne du froid et la chaîne du chaud : liaison chaude, liaison froide, remise en température</li> <li>- Justification des mesures pour la maîtrise des risques liés à l'exposition des produits en salle de restaurant et en vitrine</li> </ul>	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- veiller à la propreté: du personnel, des locaux et du matériel</li> <li>- veiller à la propreté et à la conservations des denrées alimentaires :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>. lors de sa réception et de son stockage</li> <li>. lors du maintien de leurs températures</li> <li>. lors des expositions en salle et en vitrine (réfrigérées ou non)</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Quelles sont les fonctions de nutrition chez l'homme ?</b> Durée conseillée de la séquence : 9 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Composition des aliments (glucide, lipides, protides, sels minéraux, eau) : faire et commenter des expériences qui mettent en évidence la présence des composants d'un aliment, donner la valeur énergétique des nutriments</li> <li>- Besoins alimentaires quantitatifs : notion sommaire du métabolisme basal et de sa détermination</li> <li>- Equilibre d'une ration alimentaire et conséquences d'une alimentation insuffisante ou déséquilibrée</li> <li>-Tableau des aliments courants et leurs composants nutritifs</li> </ul>	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de distinguer un aliment simple d'un aliment composé</li> <li>- d'expliquer le rôle des divers composants alimentaires, et le besoin d'équilibrer un repas</li> <li>- de proposer une correction pour une ration alimentaire mal équilibrée ou insuffisante</li> <li>- de déterminer la composition globale d'un aliment</li> </ul>

**Deuxième Semestre - Sciences appliquées à l'alimentation (23 heures)**

A la fin du deuxième semestre de formation, l'apprenant sait appliquer des connaissances scientifiques à la nutrition et à l'utilisation d'équipements professionnels

<p><b>Qu'est-ce qu'une alimentation équilibrée ?</b> Durée conseillée de la séquence : 10 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Répartition journalière des apports conseillés pour l'organisme humain en protides, lipides, glucides</li> <li>- Enoncé de facteurs entraînant une modification des besoins alimentaires</li> <li>- Répartition de la ration selon la structure des repas</li> <li>- Conditions de l'équilibre qualitatif</li> <li>- Conséquences d'une alimentation déséquilibrée</li> </ul>	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de proposer une répartition journalière des apports conseillés pour l'organisme humain en tenant compte de la modification des besoins alimentaires</li> <li>- de répartir les ratios en fonction des situations</li> <li>- de formuler les conséquences d'un déséquilibre nutritionnel</li> </ul>
<p><b>Comment l'hôtel-restaurant est-il alimenté en énergie ?</b> Durée conseillée de la séquence : 8 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rappel des principales grandeurs utilisées en électricité</li> <li>- Réglementation et contrôle de la sécurité liés à l'utilisation des équipements électriques</li> </ul>	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de distinguer les différents équipements</li> <li>- de repérer les structures et les éléments de sécurité</li> <li>- de lire des plaques signalétiques d'appareils et de notices techniques (tension, intensité, puissance)</li> <li>- de calculer une consommation électrique pour une activité professionnelle donnée</li> <li>- de se repérer sur un plan d'ensemble des locaux</li> </ul>
<p><b>Comment prévenir les risques professionnels ?</b> Durée conseillée de la séquence : 7 heures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risques liés à l'électricité, aux combustibles gazeux et à l'activité physique</li> <li>- Mesures de préventions individuelles et collectives</li> <li>- Postures et gestes adaptés</li> <li>- Conduite à tenir en cas d'accident (alerte et protection)</li> </ul> <p><i>Une formation aux gestes de premiers secours en milieu professionnel est souhaitable</i></p>	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'analyser une situation à risque (risques électriques, liés aux combustibles gazeux, à l'activité physique)</li> <li>- de nommer les mesures de prévention</li> <li>- d'indiquer les gestes de secours en cas d'accident</li> <li>- éventuellement, d'appliquer les gestes de premiers secours</li> </ul>

### 3.2.2 Pôle langues : français et malgache de l'hôtellerie et langues étrangères de l'hôtellerie

**EGA : Français de l'hôtellerie**

**Durée : 96 heures**

**Objectifs :** En situation professionnelle, les apprenants vont devoir mobiliser des compétences linguistiques en compréhension orale et écrite et en production orale et écrite

L'enseignement du français de l'hôtellerie est un enseignement bilingue (français - malgache). Il vise l'acquisition des compétences linguistiques, en français et en malgache, nécessaires pour réussir dans les professions de serveur-barman, de commis de cuisine et de commis d'hébergement (avec une progression aménagée sur une année de formation). L'alternance entre le français et le malgache facilite les aller-retour entre le français et la langue maternelle des apprenants.

Cette partie des référentiels de formation présente les compétences d'expression orale, de compréhension orale, de lecture et d'écriture associées à la profession concernée, de même que des exemples d'application de ces compétences.

**Remarques :**

- Chaque situation professionnelle correspond à un module renvoie à plusieurs savoir-faire communicatifs. Il y a autant de séquences d'apprentissage que de savoir-faire communicatifs.

- Chaque séquence se déroule de la manière suivante : découverte, repérage, règle, entraînement et systématisation.

- Le professeur organise une évaluation en fin de séquence qui fera l'objet soit d'un enrichissement pour les élèves qui ont atteint le niveau attendu, soit d'une remédiation.

- Dans chaque séquence d'apprentissage, l'alternance entre le français et le malgache dépend de la langue la plus fréquemment utilisée en situation professionnelle (le français ou le malgache est alors considérée comme langue majeure ou comme langue mineure).

Ainsi, la découverte et l'enrichissement se font dans la langue majeure (langue la plus fréquemment utilisée en situation professionnelle).


- Le carnet de vocabulaire des élèves fera le lien entre l'enseignement général appliqué et les modules.

- Le cahier des élèves sera construit par séquences d'apprentissage, chacune étant centrée sur un savoir-faire communicatif.

- On peut proposer aux meilleurs élèves de passer la certification DFP B1 - Hôtellerie-Restauration (<http://www.alliancefr.mg>)

 Savoir-faire à dominante malgache en situation professionnelle

Situation professionnelle	Savoir-faire communicatifs associés	Compétence linguistique	Grammaire FRA	Situations de communication MLG	Lexique	Attitude; connaissances particulières	
<b>Premier semestre - Se préparer au service (46 heures)</b>							
A la fin du premier semestre de formation, l'apprenant a développé les compétences linguistiques, en français comme en malgache, qui lui permettront de préparer et d'assurer le service.							
Unité 1	<b>Se préparer au service</b>	Renseigner et se renseigner sur l'emplacement ou la manière d'utiliser un produit, une machine	P.O. / C.E.	-Les phrases interrogatives avec Les adverbes où et comment  - Les prépositions de lieu ( <i>sur, sous, à côté de, derrière, devant, à gauche, à droite</i> ) -Les adjectifs (couleurs et formes) - L'impératif singulier (des verbes du lexique) -La quantité (chiffrée) - La nominalisation ( <i>lavage, rinçage, nettoyage, utilisation, ...</i> )	Resaka ifamaliana ampiasana ireo karazana mpisolotoerana  <i>Atao ahona no mandefa an'ity milina ity?</i>  <i>aiza no misy an'ilay vera » à rhum? »</i>	- Les verbes liés au fonctionnement d'une machine (tourner, appuyer, poser, mettre, faire, marcher, s'arrêter, ...)  - La durée, la température	- La précision, l'écoute - Les idéogrammes, les abréviations, la lecture d'un tableau
Unité 2		Signaler un danger	P.O.	- Les pronoms relatifs sujets  - L'impératif négatif (des verbes <i>aller, toucher, prendre, marcher...</i> )  - Il y a (+proposition relative)	Fandrafetana lahateny mampahafantatra tsy anehoana fihetseham-po (ampiasana izany ny filaza mandidy : fampitandremanana fandrahana ..)  <i>Misy latabatra mintongilana ao amin'ny efitrano 1.</i>	La panne, la casse, le dysfonctionnement	L'attention, la vigilance
Unité 3		Ecouter des recommandations	C.O.	- L'impératif des verbes oublier (à la forme négative) <i>faire, penser, regarder, proposer...</i>  - L'expression "Si... alors..."	Mahazo ny baiko na toromarika manokana omen'ny « maitre d'hôtel » mpanampy"aza"+hadino+mpanoritra+matoanteny...	Le champ lexical du lieu de travail et de son matériel	Attention, mémoire, concentration
Unité 4		S'informer sur le service à venir / les offres spéciales	P.O. / C.E.	- L'interrogation au futur simple et au futur proche - Les nombres	<i>Mahazo ny zavatra voalaza ao amin'ny « cahier de reservation</i> Tokony+ filazam-potoana ho <i>Misy vahiny izay mila zavatra n</i>	Les clients (groupe, nationalités, famille, VIP...)	Curiosité, attention, mémoire, concentration, précision
Unité 5		Ecouter une commande	C.O. / P.E.	- Le conditionnel du verbe <i>prendre, aimer (ière personne du singulier et zème personne du pluriel)</i>  - Les prépositions <i>et, avec, sans</i>  - Les expressions de la quantité ( <i>un peu de, beaucoup...</i> )  - Le futur proche	<i>Haiko ny mandray naoty izay ilain'ny vahiny</i>  <i>Mila steak au poivre vert aho, ary legume sy pomme sauté kely no atao accompagnement.</i>	Les noms de plats, de boissons	Ecoute, attention - Rapidité, lisibilité, précision - orthographe, abréviations
Unité 6		Comprendre et donner une précision sur la composition / cuisson d'un plat	P.O / C.O.	- Le conditionnel des verbes <i>vouloir et aimer.</i>  - L'adjectif possessif ( <i>possesseur à la zème personne du pluriel</i> ) - Décrire avec <i>C'est / Ce sont / Dans ... il y a</i>  - Les adjectifs démonstratifs  - Les pronoms relatifs <i>qui, que et dont</i> - Les prépositions ( <i>à, aux, à la</i> ), et <i>de</i> - Les expressions de comparaison ( <i>Ca ressemble à, C'est comme...</i> )	<i>Ataovy tsy dia masaka loatra ny atodiko</i>  <i>ary tsy asiana sira, azafady.</i>  Hazavao ny fomba fahandroana sakafo sy ireo zavatra ilaina. Manontany ny vahiny izay zavatra tiany.	Le goût, la texture, la cuisson, la découpe, la présentation dans l'assiette, la température	Souci de précision, de clareté, donner envie de manger
Unité 7		Présenter un plat	P.O.	- Les présentatifs <i>voici et voilà, ça c'est</i>  - <i>Les articles définis</i>	Sorisorito ireo karazan-javatra nafangaro nahazoana ny karazana nahandro iray.	Noms de plats, de boissons	Diction claire, audible, discrète et rythmée.

 Savoir-faire à dominante malgache en situation professionnelle





**EGA : Langues étrangères de l'hôtellerie**  
Durée : 92 heures

**Objectifs :** En situation professionnelle, savoir :

- s'exprimer en anglais sur les différents services proposés un hôtel-restaurant (hébergement, restaurant, cuisine)
- accueillir des clients dans une autre langue étrangère

**Remarques :**

- Chaque séquence pourra commencer par une évaluation diagnostique des capacités grammaticales et des connaissances lexicales.
- L'enseignant privilégiera les jeux de rôles à la fin de chaque séquence d'apprentissage.
- 10 % du temps réservé à cet Enseignement Appliqué (soit 14 heures environ) sera disponible pour des intervenants extérieurs qui pourront apprendre aux élèves à s'adresser aux *vabins* dans leur langue. Les langues étrangères privilégiées seront : l'italien, l'allemand et le chinois. Le professeur d'anglais langue professionnelle devra identifier ces intervenants dans son environnement proche.

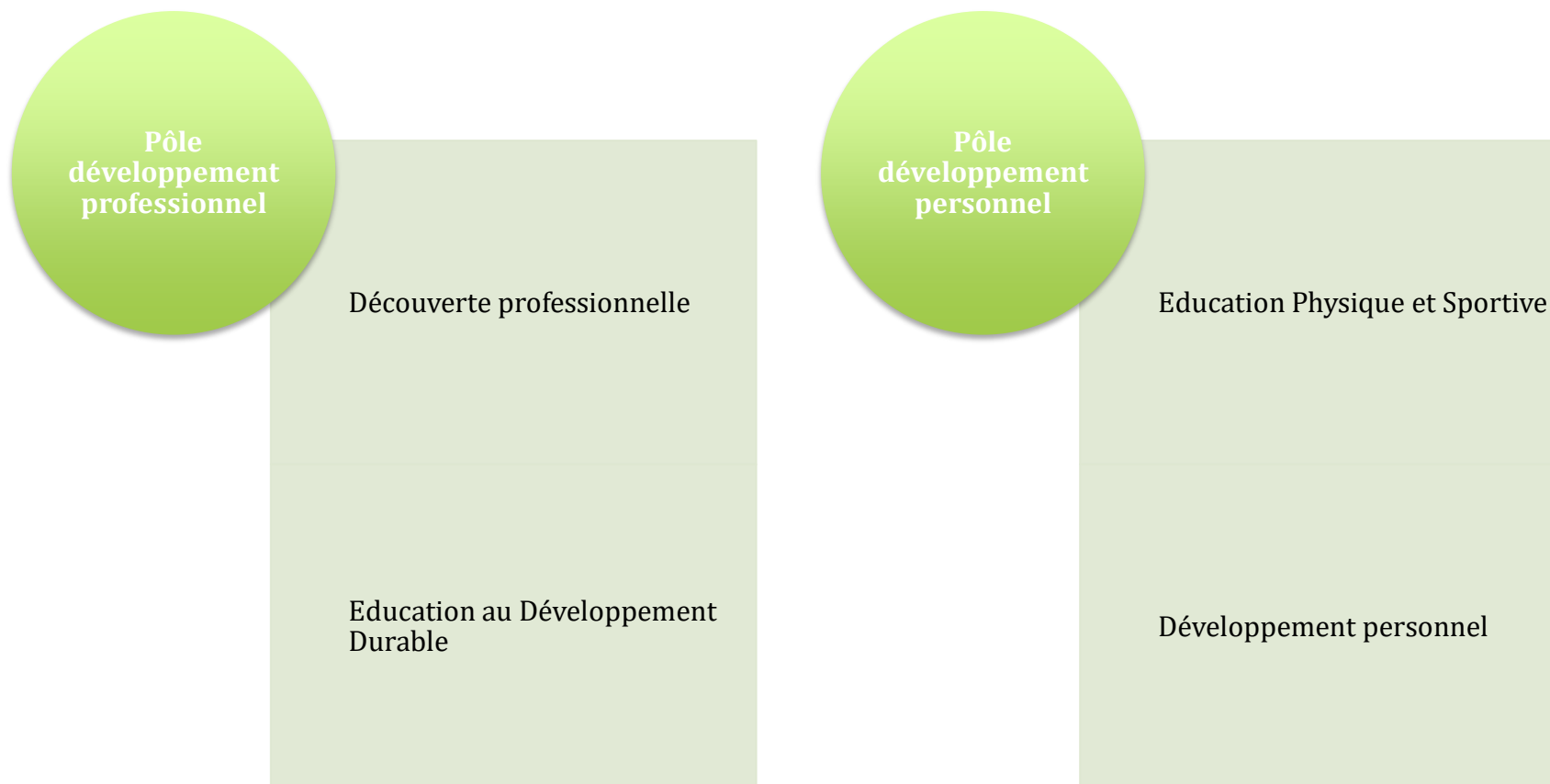
Unité	Language functions	Learning outcomes
<b>First semester - Guest Rooms (46 hours)</b>		
At the end of the first semester, the student can suggest hotel services to customers, describe guest rooms and respond to simple guest demands.		
Unit 1	<b>Introducing Hospitality English : Discovering the hotel</b>	Describing hotel facilities Describing the departments and positions in a hotel Giving directions to guest facilities Suggesting hotel services Reading a floor plan
Unit 2	<b>Visiting guest rooms</b>	Describing guest bedrooms and facilities Describing bathroom and contents Describing cleaning equipment and supplies
Unit 3	<b>Providing customer care</b>	Enter a guest room politely Respond to a guest for more supplies Respond to instructions for servicing the room
Unit 4	<b>Providing room service</b>	Describe room services Providing breakfast services

**Second semester - At the restaurant (46 heures)**

At the end of the second semester, the student can suggest hotel services to customers, describe guest rooms and respond to simple guest demands.

<b>Unit 5</b>	<b>Greeting guests in a restaurant</b>	Taking reservations Laying the tables Greeting guests Describing restaurants spaces
<b>Unit 6</b>	<b>Providing bar service</b>	Ordering a drink Preparing a cocktail
<b>Unit 7</b>	<b>Providing table service</b>	Describing tableware for lunch and dinner Ordering lunch Ordering wines Having coffee
<b>Unit 8</b>	<b>Preparing to leave</b>	Paying the bill Saying goodbye

### 3.4 Programme de Développement Personnel



### 3.4.1 Pôle développement professionnel : développement personnel et découverte professionnelle

#### EGA : Education au Développement Durable

Durée : 69 heures

**Objectifs :** L'éducation du développement durable doit permettre aux élèves de développer, à leur niveau :

- une vision systémique des thématiques du développement durable
- des compétences de recherche documentaire
- un esprit d'analyse
- un esprit critique

Pour réussir les séquences proposées, l'élève devra maîtriser de grands repères dans l'espace (à différentes échelles), dans le temps, dans l'environnement, dans l'économie et dans la société.

#### **Remarques :**

- Le progression semestrielle proposée repose sur une évolution vers des thématiques de plus en plus liées à la situation professionnelle dans l'hôtellerie restauration. Les thématiques du deuxième trimestre font donc le lien entre des thématiques abordées régulièrement dans la période précédente de la scolarité (santé, déboisement) et des thématiques inscrites dans la situation professionnelle (alimentation, gestion des déchets et "éco-tourisme").

- Pour les employés d'étages, les enseignants travailleront avec leurs élèves sur les thématiques des premier et troisième semestres.

- Chaque séquence sera construite en deux temps :

    dans un premier temps, l'apprentissage des ressources nécessaires à l'éducation au développement durable (repères historiques, géographiques, environnementaux, sociétaux et économiques). Ces ressources seront mobilisées pour travailler sur la thématique proposée

    dans une deuxième temps, l'intégration de ces ressources par un travail de recherche-action sur la thématique proposée

- Ce travail d'intégration sera structuré en trois temps, pour chaque thématique proposée :

    1- dans un pays du Nord à partir d'une recherche documentaire qui donneront lieu à des exposés

    2- dans la région du centre de formation à partir d'un exposé d'élèves ou d'une intervention sur une action menée en réponse à la problématique

    3- une action proposée par les élèves : réalisation d'affiches pour les salles de classe (au premier semestre) ou pour l'hôtel-restaurant d'application (au dernier semestre), rédaction d'un article pour le site de l'école hôtelière ou pour un journal local, action de sensibilisation hors de l'école (intervention au *fokontany*, auprès de la population, etc.), ... (1)

- Pour chaque séquence, l'élève distinguera dans son cahier :

    la partie "outils" dans laquelle on trouvera la trace écrite

    la partie "pour comprendre" dans laquelle on trouvera la synthèse de la recherche documentaire et des notes prises lors de l'exposé

    la partie "pour agir" ou "notre action" dans laquelle on trouvera une trace de la production réalisée

- Chaque séquence pourra faire l'objet d'évaluations diagnostiques des acquis du collège.

- L'enseignant pourra évaluer l'acquisition des ressources d'une part, et la qualité de l'engagement de l'élève dans chacune des quatre étapes de l'éducation au développement durable (l'exposé, la prise de notes, la production finale) d'autre part. L'engagement de l'élève sera valorisé.

(1) "Une éducation au développement durable qui ne débouche pas sur une action, même si sa portée est limitée, on favorise la formation de futurs citoyens qui connaîtront (peut-être) les problèmes ... mais qui ne feront rien pour les résoudre !", Gérard de Vecchi et Julien Pellegrino, *Un projet pour ... éduquer au développement durable*, Paris, Delagrave Edition, 2008

Séquences d'apprentissage	Connaître	Rechercher	Agir
<b>Premier Semestre (23 heures)</b>			
Au premier semestre, l'enseignant travaillera sur des thématiques qui feront le lien avec les programmes officiels du collège qui donnent une place importante aux problématiques de santé et de la déforestation.			
<b>Introduction à l'éducation au développement durable</b> Durée conseillée : 1 heure	Présentation de l'éducation au développement durable à partir de l'exemple du déboisement ou de l'exploitation du bois de rose Organisation du cahier des élèves		
<b>Gérer les ressources : les ressources végétales</b> Durée conseillée : 11 heures Thématique conseillée : le déboisement ou le bois de rose	Les forêts à Madagascar Les cycles de croissance des arbres Le réchauffement climatique Les croyances et les traditions liées à la forêt La protection de l'environnement L'histoire du déboisement au moyen âge	<b>1- Recherche documentaire</b> Entretien et exploitation des forêts dans un pays du Nord <b>2- Exposé ou intervention</b> Un projet de réduction des émissions issues de la déforestation et de la dégradation des forêts (REDD+) comme le programme holistique de conservation des forêts	Affichage dans la salle de classe (exposition pour présenter le problème dans chaque dimension et des actions possibles pour le résoudre) Une action de reboisement
<b>Partager les biens publics mondiaux de demain : la santé</b> Durée conseillée : 11 heures Thématique conseillée : les maladies environnementales	Histoire du paludisme Etude du paludisme Géographie de la santé (inégalité dans l'accès au soin)	<b>1- Recherche documentaire</b> Accès au soin pour une maladie environnementale dans un pays du Nord <b>2- Exposé ou intervention</b> Un projet d'amélioration de l'accès aux soins, si possible contre le paludisme. Fonction d'une mutuelle de santé.	Ecrire un article pour défendre un meilleur accès aux soins

Séquences d'apprentissage	Connaître	Rechercher	Agir
<b>Deuxième Semestre (23 heures)</b>			
Au deuxième semestre, l'enseignant travaillera sur des thématiques en lien avec la future situation professionnelle des élèves.			
<p><b>Satisfaire les besoins d'aujourd'hui : l'alimentation</b> Durée conseillée : 8 heures Thématique conseillée : le riz</p>	<p>Géographie de la riziculture Biologie végétale : le riz Les coutumes et traditions liées à la riziculture Le riz en Asie de moussons Le système de riziculture intensif</p>	<p><b>1- Recherche documentaire</b> Le système de riziculture intensif en Asie <b>2- Exposé ou intervention</b> La riziculture intensive à Madagascar</p>	<p>Menus du restaurant d'initiation</p>
<p><b>Produire et consommer de façon durable : le traitement des déchets (réduire, réutiliser, recycler)</b> Durée conseillée : 8 heures Thématique conseillée : le tri des déchets</p>	<p>Les déchets et le développement industriel Biodégradabilité Un processus de recyclage organique Un processus de recyclage industriel La récupération</p>	<p><b>1- Recherche documentaire</b> Un mode de traitement durable des déchets dans un pays du Nord <b>2- Exposé ou intervention</b> Un projet d'amélioration du traitement des déchets par une ONG ou une mairie</p>	<p>Affichage pour l'amélioration du processus de traitement des déchets dans l'hôtel-restaurant d'application</p>
<p><b>Comprendre la biodiversité : la notion d' "éco-tourisme"</b> Durée conseillée : 7 heures Thématique conseillée : le tourisme villageois</p>	<p>Géographie du tourisme à Madagascar Les traditions de l'accueil dans les communautés rurales malgaches</p>	<p><b>1- Recherche documentaire</b> Le tourisme vert ou le développement du tourisme durable dans un pays du Nord <b>2- Exposé ou intervention</b> Une action de tourisme villageois dans la région</p>	<p>Promotion d'une action de tourisme villageois</p>

**EGA : Découverte professionnelle****Durée : 69 heures****Objectifs :** Les heures de découverte professionnelle doivent permettre aux élèves :

- de comprendre l'organisation du marché du travail dans le secteur du tourisme, à différentes échelles (monde, Afrique australe, Océan Indien, Madagascar)
- de développer les compétences de base de l'éducation financière afin d'anticiper l'éventuelle création d'une entreprise hôtelière après quelques années d'expérience professionnelle
- de se préparer à intégrer le marché du travail

**Remarques :**

- Les séquences du premier semestre se prêtent à l'intervention de professionnels et à des sorties encadrées pendant les heures de cours. Les apprenants découvriront ainsi la diversité des situations professionnelles dans lesquels ils pourraient être placés pendant leur carrière à Madagascar.
- La documentation nécessaire à l'élaboration des cours du premier semestre sera apportée par la délégation de l'OMEF (Observatoire Malgache de l'Emploi et de la Formation)

Séquences d'apprentissage	Ressources
<b>Premier Semestre : connaissance du marché du travail, en partenariat avec la délégation de l'OMEF (23 heures)</b>	
A l'issue du premier semestre, l'apprenant sera capable de caractériser le marché du travail et son évolution dans le secteur du tourisme, et ce dans le sous-secteur de l'hôtellerie-restauration en particulier et à différentes échelles.	
<b>Initiation à l'économie</b> Durée conseillée : 10 heures	La répartition sectorielle des activités économiques Le secteur primaire Le secteur secondaire Le secteur tertiaire
<b>Economie du tourisme</b> Durée conseillée : 9 heures	Caractéristiques à l'échelle mondiale Caractéristiques à l'échelle régionale Caractéristiques à l'échelle locale
<b>Analyse économique du marché de l'emploi à Madagascar</b> Durée conseillée : 4 heures	Typologie de l'emploi à Madagascar (secteurs formel et informel) Les formes juridiques des entreprises hôtelières Les concepts hôteliers Flux et segmentation du marché du travail Facteurs explicatifs de la mobilité des travailleurs Politique salariale



### Deuxième Semestre : intégration sur le marché du travail (23 heures)

A l'issue du deuxième semestre de formation, l'apprenant aura développé les compétences nécessaires à une insertion réussie sur son lieu de stage et sur le marché du travail.

<b>Transférer ses compétences dans des situations professionnelles</b> Durée conseillée : 8 heures <i>On prévoira 2 heures à la suite de chaque stage pour mettre en commun les expériences vécues par les élèves</i>	Se préparer au stage professionnel : organisation, droits et devoirs Le journal de bord du stage S'adapter à des situations professionnelles différentes : des stratégies
<b>S'intégrer sur le marché du travail : des compétences orales</b> Durée conseillée : 6 heures, 2 heures étant réservées au débriefing après le stage	L'entretien d'embauche Le positionnement vis-à-vis de ses supérieurs
<b>S'intégrer sur le marché du travail : des compétences écrites</b> Durée conseillée : 5 heures, 2 heures étant réservées au débriefing après le stage	Le CV La lettre de motivation Les réseaux professionnels

### *3.4.2 Pôle développement personnel : éducation physique et sportive et développement personnel*

#### EGA : Education Physique et Sportive

**Objectifs :** L'enseignement de l'Education Physique et Sportive doivent permettre aux élèves de développer :

- les habiletés psychomotrices et de communication
  - les attitudes sur le plan personnel et interpersonnel
- attendues au seuil d'entrée sur le marché du travail pour les métiers de base de l'hôtellerie-restauration

Cet enseignement permet en particulier :

- réaliser et orienter son activité physique en vue du développement et de l'entretien de soi
- adapter ses déplacements à des environnements variés et incertains
- réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique
- se préparer à réaliser une performance à une échéance donnée
- conduire et maîtriser un affrontement individuel et collectif

**Remarques :**

- Chaque séquence commencera par un échauffement qui sera progressivement conduit par les élèves
- Le professeur organisera des activités physiques en lien avec la future situation professionnelle des élèves ("courses de garçons de café", etc.)

2 semestres aux choix	Sport individuel	Sport collectif
<b>Choix 1</b>	<b>Cours de demi-fond</b>	<b>Basket-ball</b>
	Comprendre la relation entre la durée et l'intensité de l'effort pour parvenir à gérer au mieux ses efforts. Apprendre à mieux se connaître. Développer son cadre efficient c'est-à-dire se développer soi-même pour être bon au regard de ce que je suis.	Développer l'esprit d'équipe, sans négliger l'esprit d'initiative individuelle Respecter ses co-équipiers Développer le sens de l'effort individuel au service de la réussite du groupe Suivre individuellement une stratégie définie pour une groupe, l'équipe.
<b>Choix 2</b>	<b>Course de relais-vitesse</b>	<b>Football</b>
	Savoir créer des conditions de travail propices à la validation du travail par ses partenaires. Savoir réguler ses efforts en fonction de ceux de ses partenaires. Savoir prendre des informations en portant son attention sur ses partenaires.	Développer l'esprit d'équipe, sans négliger l'esprit d'initiative individuelle Respecter ses co-équipiers Développer le sens de l'effort individuel au service de la réussite du groupe Suivre individuellement une stratégie définie pour une groupe, l'équipe.
<b>Choix 3</b>	<b>Acrosport</b>	<b>Rugby</b>
	Connaître les règles de sécurité de l'activité et les appliquer Choisir les figures qui permettent au groupe de réussir dans l'activité Développer la conscience de son propre corps (s'équilibrer, porter, ...) dans l'objectif de réussir une figure collectivement	Développer l'esprit d'équipe, sans négliger l'esprit d'initiative individuelle Respecter ses co-équipiers Développer le sens de l'effort individuel au service de la réussite du groupe Suivre individuellement une stratégie définie pour une groupe, l'équipe.

**EGA : Développement Personnel****Durée : 92 heures (2 heures hebdomadaires)****Objectifs :**

Le programme de développement personnel doit permettre aux apprenants de développer leur personnalité, leur sens du concret, leur esprit critique et leur sens de l'autre dans leur milieu professionnel, grâce à des règles de savoir faire, mais surtout de savoir être au travail.

**Remarques :**

- Il sera préférable d'organiser des séances de deux heures toutes les deux semaines, plutôt qu'une heure par semaine, pour ne pas couper les séances.
- A chaque fin de séquence, une évaluation permet d'évaluer les apprenants. Il sera préférable d'organiser l'évaluation autour de quelques questions de réflexion abordées pendant le parcours pour faire réfléchir les apprenants, plutôt qu'un quizz

**Premier Semestre : PARCOURS SANTE/ HYGIENE**

A l'issue du premier semestre de formation, l'apprenant connaîtra les règles d'hygiène et de santé de base et aura davantage conscience du danger des conduites addictives.

Séquences	Séances	Objectifs par séances	Nb heures
<b>Prendre soin de soi</b>	1. Hygiène personnelle	> Appliquer les règles d'hygiène personnelle de base > Savoir s'adapter aux règles d'hygiène d'autres nationalités	8
	2. Ecouter son corps	> Connaître les différents cycles du sommeil > Etre capable de gérer sa fatigue	6
	3. Se soigner	> Connaître les différents éléments de la trousse à pharmacie > Appliquer les règles de base pour se soigner en cas de maladie bénigne > Connaître les différents professionnels de la santé	
<b>Prévention des conduites addictives</b>	1. Les maladies liées à l'alimentation	> Connaître les principales maladies liées à une alimentation excessive ou à des carences alimentaires	4
	2. L'alcool et ses dangers	> Connaître les dangers liés à une consommation excessive d'alcool > Connaître les relations entre alcool et violence > Savoir réagir face à un client ivre	2
	3. Tabac et drogues	> Connaître les dangers liés à la consommation de tabac et de drogues > Connaître les solutions pour sortir de la dépendance	2
<b>Total heures</b>			<b>22</b>

**Premier Semestre : EDUCATION A LA CITOYENNETE**

A l'issue du premier semestre de formation, l'apprenant sera aussi capable d'appliquer les règles de savoir être et de savoir vivre dans son milieu professionnel, comme dans sa vie personnelle ou de citoyen malgache.

Séquences	Séances	Objectifs par séances	Nb heures
<b>L'agir personnel</b>	1. Le savoir vivre	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Appliquer les règles de base de civilité et de vie en communauté</li> <li>&gt; Se faire respecter et respecter les autres</li> <li>&gt; Connaître les différentes formes de handicap physique et mental</li> <li>&gt; Savoir adopter la bonne attitude face au handicap</li> </ul>	4
	2. Le bien commun	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Appliquer les règles de respect de son environnement</li> <li>&gt; Appliquer les règles de respect de son lieu de travail</li> </ul>	4
<b>L'agir professionnel</b>	1. Le vol	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les différentes formes de vol</li> <li>&gt; Adopter un comportement moral sur son lieu de travail</li> <li>&gt; Assumer les conséquences d'un vol</li> </ul>	4
	2. Savoir gérer un conflit	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Savoir dire les choses et exprimer ses problèmes / frustrations</li> <li>&gt; Savoir comment réagir en cas de conflit au travail</li> </ul>	4
	3. Droits et devoirs du salarié	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître le code du travail et la législation spécifique à l'hôtellerie/ restauration</li> <li>&gt; Savoir faire valoir ses droits</li> </ul>	4
<b>L'agir politique</b>	1. Prendre part à la vie de sa cité	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître l'organisation politique de son pays/ de sa cité et les différentes instances</li> <li>&gt; Savoir comment y prendre part</li> </ul>	2
	2. La lutte contre la corruption	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les différentes formes de corruption</li> <li>&gt; Adopter les bonnes attitudes face à la corruption</li> </ul>	2
Total heures			24

**Deuxième Semestre : PARCOURS EDUCATION AFFECTIVE ET SEXUELLE**

A l'issue du deuxième semestre de formation, l'apprenant aura reçu des clés pour construire sa vie relationnelle, affective et sexuelle: il aura une meilleure connaissance de son corps et sera conscient de ses responsabilités face à lui même et face aux autres.

NB: Il sera préférable de faire quelques séances en séparant garçons et filles si le besoin s'en fait ressentir

<b>Séquences</b>	<b>Séances</b>	<b>Objectifs par séances</b>	<b>Nb heures</b>
<b>Homme/ femme, différents mais complémentaires</b>	1. Mieux se connaître	> Connaître ses forces et ses faiblesses et savoir gérer ses émotions > Etre capable de résister aux pressions: savoir dire non	6
	2. Mieux connaître l'autre	> Connaître les différences physiques chez l'homme et chez la femme > Connaître les différences psychologiques et affectives chez l'homme et chez la femme	6
	3. Les relations sexuelles	> Savoir "comment ça marche" > Donner un sens à sa sexualité > Connaître les conditions préalables à une relation sexuelle épanouie	6
	4. Un jour, une famille?	> Connaître les droits et les devoirs de chaque conjoint face au mariage > Etre capable de concilier vie de famille et travail	4
<b>Prévention des comportements sexuels à risques</b>	1. Lutter contre la prostitution et le tourisme sexuel	> Connaître les différentes formes de prostitution > Savoir adopter les bonnes conduites face à un client accompagné d'une prostitué	6
	2. Combattre la violence et les abus sexuels	> Connaître les différentes sortes de violences > Savoir réagir face à la violence, en tant que victime ou en tant que témoin	6
	3. Prévenir les grossesses précoces et les avortements	> Connaître les différents moyens de contraception > Connaître les conséquences physiques et psychologiques de l'avortement	6
	4. Lutter contre le SIDA et les MST	> Connaître les principales MST (dont le SIDA) et leurs symptômes > Connaître les différentes étapes pour bâtir une relation de confiance avec son partenaire	6
<b>Total heures</b>			<b>46</b>

### **3.5 Service en milieu professionnel**

L'organisation du temps de service professionnel dépend des atouts et des contraintes du centre où la formation est implantée. Il doit correspondre au 1/3 du temps total de la formation. Les élèves assurent deux services de 6 heures dans l'hôtel-restaurant d'application du centre de formation. Chaque temps service comprend un temps de briefing et un temps de débriefing. Les formateurs peuvent à cette occasion évaluer le positionnement des élèves pour une ou plusieurs compétences particulières et communiquer ces résultats afin de reporter le résultat de cet évaluation dans le document de positionnement.