



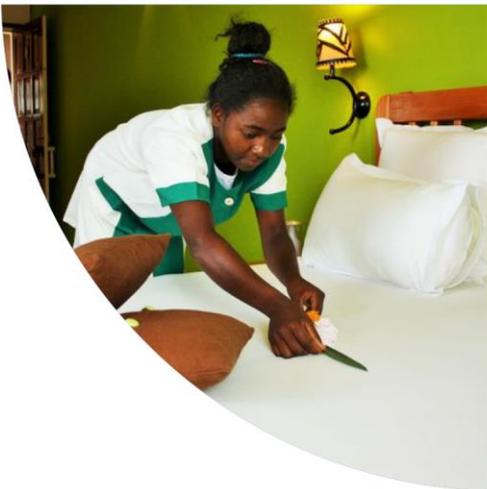
United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization



Ministère de l'Emploi, de l'Enseignement
Technique et de la Formation Professionnelle

Document Référentiel

FEMME DE CHAMBRE



MEETFP

Avril 2016

- Référentiel de métier-compétences
- Référentiel de certification
- Référentiel de formation

Table des matières

PREMIERE PARTIE – Le métier de commis de cuisine	3
SECTION -1 DESCRIPTION GENERALE DU METIER	3
1.1 Présentation du métier de commis d'étage	3
1.2 Conditions d'entrée sur le marché du travail et cheminement professionnel	3
1.3 Equipements et matériels utilisés	4
1.4 Environnement et conditions de travail	5
1.5 Exigences du métier	6
SECTION 2 – DESCRIPTION DU TRAVAIL	8
2.1 TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS	8
2.2 PROCESSUS DE TRAVAIL	9
2.3 CONDITIONS DE REALISATION ET CRITERES DE PERFORMANCE	10
2.4 FREQUENCE RELATIVE, COMPLEXITE ET IMPORTANCE DES TACHES	15
2.5 CONNAISSANCES, HABILITES ET ATTITUDES	16
2.6 SUGGESTIONS CONCERNANT LA FORMATION	17
SECONDE PARTIE – Les compétences du métier	18
Compétences générales et compétences particulières	18
Liste des compétences générales et particulières	18
EPREUVE N° 01 : Entretien des équipements et des espaces	21
EPREUVE N° 02 : Préparation du poste de travail	23
EPREUVE N° 03 : Transformation des produits alimentaires	25
EPREUVE N° 04 : Préparations froides de base	27
EPREUVE N° 05 : Préparations chaudes de base	29
EPREUVE N° 06 : Préparations froides élaborées	31
EPREUVE N° 07 : Préparations chaudes élaborées	33
EPREUVE N° 08 : Préparations pâtisseries de base	Erreur ! Signet non défini.
EPREUVE N° 09 : Opérations de fin de service	Erreur ! Signet non défini.
EPREUVE N° 10 : Desserts et pâtisseries	Erreur ! Signet non défini.
EPREUVE N° 11 : Service du petit-déjeuner	Erreur ! Signet non défini.
EPREUVE N° 12 : Participation à la production culinaire	Erreur ! Signet non défini.
Modalité de certification	35
1. Présentation du programme de formation	37
2. Synthèse du programme de formation	38
3. Buts du programme de formation	39

4. Compétences visées	39
5. Objectifs généraux.....	39
LES MODULES DE FORMATION	41
MODULE P1 : ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES ESPACES	41
MODULE P2 : PREPARATION DU POSTE DE TRAVAIL	43
MODULE P 3 : TRANSFORMATION DES PRODUITS ALIMENTAIRES	47
MODULE P 4 : PREPARATION FROIDE DE BASE.....	50
MODULE P 5 : PREPARATIONS CHAUDES DE BASE	54
MODULE P 6 : PREPARATIONS FROIDES ELABOREES	57
MODULE P 7 : PREPARATIONS CHAUDES ELABOREES	61
MODULE P 8 : PREPARATIONS PATISSIERES DE BASE	Erreur ! Signet non défini.
MODULE P 9 : OPERATION DE FIN DE SERVICE	Erreur ! Signet non défini.
MODULE P 10 : DESSERTS ET PATISSERIE.....	Erreur ! Signet non défini.
MODULE P 11 : SERVICE DU PETIT DEJEUNER.....	Erreur ! Signet non défini.
MODULE P 12 : PARTICIPATION A LA PRODUCTION CULINAIRE	Erreur ! Signet non défini.
MODULE G 1 : SE PREPARER AU SERVICE	Erreur ! Signet non défini.
MODULE G 2 : QUALITE ORGANOLEPTIQUE	Erreur ! Signet non défini.
MODULE G 3 : LES PRODUITS SEMI-FINIS DE L'INDUSTRIE AGRO-ALIMENTAIRE ..	Erreur ! Signet non défini.
MODULE G 4 : HSE.....	63
MODULE G 5 : COMMUNICATION.....	66
GLOSSAIRES	71

Référentiel de Métier-Compétences

PREMIERE PARTIE – Le métier de femme de chambre

SECTION -1 DESCRIPTION GENERALE DU METIER

1.1 Présentation du métier de la femme de chambre

La femme de chambre travaille généralement dans un hôtel où elle est chargée de remettre en ordre et d'entretenir les chambres, les salles de bain et les sanitaires ainsi que les parties communes de l'établissement. Ses travaux doivent répondre à la chartre de qualité de l'établissement et aux normes d'hygiène et de sécurité.

Le métier de femme de chambre s'exerce surtout dans des établissements d'hébergement hôtelier ou touristique mais peut s'exercer aussi dans des établissements para-hôteliers (maison de retraite, maison de repos, ...).

Sous la direction de la gouvernante, la femme de chambre effectue des tâches répétitives chaque matin :

- changer les draps et refaire le lit ;
- renouveler le linge de toilette (serviettes et peignoirs), et envoyer le linge sale à la blanchisserie ;
- réapprovisionner les chambres en produits consommables (savon, shampoing, mini bar) ;
- effectuer le ménage complet dans les chambres, du sol aux sanitaires ;
- participer éventuellement au service du petit-déjeuner en chambre ou à la mise en place du buffet ;
- assurer le nettoyage des parties communes lorsque la tâche est inscrite à son planning.

La femme de chambre doit assurer quotidiennement le ménage dans les chambres inscrites dans son planning selon le temps imparti. Elle doit donc être capable d'organiser ses activités et de bien gérer son temps de travail pour agir avec efficacité et rapidité.

La femme de chambre doit faire preuve de discrétion pour préserver la vie privée des clients de l'établissement.

1.2 Conditions d'entrée sur le marché du travail et cheminement professionnel

Condition d'entrée

La profession de femme de chambre n'exige ni de niveau de qualification ni de diplôme, mais il faut être motivé car le métier est considéré comme dévalorisant pour certains. Le métier exige au postulant d'avoir le sens de la propreté, d'hygiène, d'avoir le sens de la discipline, d'avoir une aptitude à travailler en équipe et de résister au stress.

Cheminement professionnel

La femme de chambre peut évoluer au sein de l'équipe d'étage : 1^{ère} femme de chambre, aide-gouvernante et gouvernante avec une bonne expérience et une formation complémentaire.

Cette évolution se fait à travers plusieurs années d'expérience, mais elle peut être plus rapide au sein d'établissement de petite taille ne disposant pas de tous les échelons

Les autres appellations reconnues pour ce métier sont :

- Commise d'étage
- Employée de ménage d'hôtel
- Employée d'étage en hôtellerie
- Femme de chambre/valet (pour les hommes)

A noter que cette dernière appellation fut proposée par les professionnels du métier présents à l'AST.

Développement professionnel

De manière générale, il n'y a pas de cadre réglementaire : une décision de promotion se fera donc sur des critères internes. Cependant, il peut exister un certain blocage culturel à la promotion interne, ce qui nécessite parfois le changement d'établissement.

La femme de chambre peut exceptionnellement accéder à un poste de gouvernante en interne. L'ancienneté permet néanmoins d'obtenir des privilèges sur le choix des horaires et certaines autres conditions de travail.

Avec des notions de gestion et des capacités de management et d'organisation, la femme de chambre peut postuler à un poste de gouvernante dans une autre structure.

Perspectives pour le futur

Madagascar étant une destination touristique, ce secteur contribue au développement économique. Pour ce faire, les établissements d'hébergement ont toujours besoin de femmes de chambre qualifiées.

L'adhésion à des associations telles que la FHORM (Fédération des hôtelleries et Restaurateurs de Madagascar), l'ASHORT (Association des hôtelleries et des Restaurateurs de Tananarive) est très bénéfique pour ce métier car ces associations aident la femme de chambre à trouver des formations additives pour développer ses compétences.

Facteurs de motivation

La passion du métier constitue une motivation première de la femme de chambre malgré son caractère considéré comme dévalorisant.

1.3 Equipements et matériels utilisés

La femme de chambre doit savoir se servir :

- Du matériel de ménage, de lavage et de repassage de base
- Des produits d'entretien et principalement du savon et de l'eau de javel
- Certains hôtels disposent de machines à laver le linge

1.4 Environnement et conditions de travail

Lieu de travail

La femme de chambre travaille en chambre et dans certains espaces publics. Elle doit parfois travailler dans des conditions de restriction d'eau et/ou d'électricité.

Horaires, conditions d'embauche et salaire

HORAIRE :

La femme de chambre prend son service tôt le matin pour remettre les chambres en état dans les meilleurs délais. Elle peut travailler le soir et parfois le week-end et les jours fériés.

CONDITIONS D'EMBAUCHE :

Les exigences actuelles des employeurs sont actuellement principalement basées sur des critères non techniques car ils forment ensuite pour la plupart leurs femmes de chambre. Ce sont :

- L'honnêteté et la discrétion
- La propreté et l'hygiène
- Quelques notions de français
- Le lieu de vie proche de l'établissement. En effet, cela facilite les questions de logement qui représentent un coût important pour l'employeur ou le salarié

Cependant, la question a été posée aux restaurateurs d'établir une liste de compétences techniques pouvant être attendues d'une personne formée. Ce sont :

- La connaissance des règles avancées d'hygiène et de propreté
- Notions de sciences appliquées pour les mélanges de produits ménagers
- Être rigoureux et méticuleux

Savoir gérer les clients difficiles.

SALAIRE :

A l'emploi, le salaire varie de 80 000 à 130 000 MGA¹ – et parfois même plus – en fonction des établissements. Les femmes de chambre peuvent avoir des avantages en nature tels que la nourriture, le logement ou encore une Mutuelle offerte pour des soins médicaux dentaires pour les établissements les plus hauts de gamme.

Le plus souvent, le salaire augmente chaque année suivant l'inflation. Des primes au mérite ou à l'ancienneté sont parfois possibles. Les femmes de chambre peuvent aussi recevoir des pourboires.

Risques et stress

Les stations debout et courbée prolongées peuvent engendrer de la fatigue. Ce sont aussi des facteurs d'accident.

¹ En 2016

Il existe des risques de :

- Blessures et particulièrement d'entorse
- Maux de dos
- Infection via du linge souillé
- allergies (poussières, salissures, produits ménagers).

1.5 Exigences du métier

D'une manière générale, les niveaux d'exigence dans les métiers de l'hôtellerie-restauration ne correspondent pas toujours aux habitudes et au niveau de vie moyen du pays. Il faut donc enseigner au personnel à comprendre et à appliquer les exigences de qualité du secteur.

Exigences physiques :

- Bonne condition physique, souplesse et endurance

Exigences intellectuelles :

- Maîtrise des techniques de nettoyage
- Avoir des notions physiques (qualité des mobiliers et des revêtements), chimiques (solvants, détergents, composants chimiques)
- Notions de couture et maîtrise des outils de lavage et de repassage
- Des notions de composition florale sont considérées comme un vrai plus

Exigences comportementales :

- Discrétion
- Rigueur, soucis du détail
- Honnêteté, intégrité

Contre-indications (allergie, handicap)

Allergie notamment à la poussière, handicap physique lourd.

1.6 Autonomie et responsabilité en milieu de travail

La femme de chambre est responsable du matériel dans les chambres, du linge à laver et des produits de nettoyage. Elle est également responsable de la tenue et la propreté des chambres qui lui sont assignées.

1.7 Interactions professionnelles

Dans certains hôtels, la femme de chambre peut être placée sous la responsabilité d'une gouvernante ou même d'une « première femme de chambre ».

Elle travaille en collaboration avec les lessiveuses et couturières.

1.8 Aspect linguistique

Le malgache est langue nationale et officielle. Il connaît des variantes régionales qui ne posent pas de problèmes d'intercompréhension majeurs.

Le français est langue officielle et a été choisi par l'Etat comme la langue d'enseignement. Toutefois, moins du quart des Malgaches est véritablement francophone. Malgré cela, la langue française joue un rôle non négligeable d'insertion professionnelle. En effet, parler français reste dans de nombreux domaines, le critère principal de recrutement.

Un hôtel-restaurant, quel qu'il soit, a pour fonction d'accueillir une clientèle. Les situations de communication sont donc stratégiques dans ce milieu professionnel. Plus les établissements sont hauts de gamme, plus les exigences en langues étrangères sont élevées. En outre, le lieu d'implantation de l'établissement peut déterminer les langues étrangères parlées.

La femme de chambre est par définition, celle qui doit être là, quand le client n'est pas là. On pourrait donc penser que sa relation avec la clientèle est inexistante.

Il peut arriver cependant qu'un client échange avec ce personnel à propos d'un service lié à l'espace de la chambre ou à toute autre information générale à propos de l'utilisation des bâtiments de l'hôtel (exemple : horaires d'ouverture de la salle de restaurant, comment rejoindre la piscine ...). Pour que ce type d'échange assez limité mais suffisamment important soit efficace, il est indispensable à la femme de chambre de maîtriser les outils linguistiques nécessaires.

De plus, c'est à la femme de chambre que l'on confie l'entretien et la gestion de l'espace privé du client. C'est donc elle qui entretient la communication avec son équipe, et cela de manière très claire et explicite (rapports sur l'état d'une chambre ou de matériaux, nom et quantité de linges rapportés en buanderie). Les échanges interprofessionnels ont donc lieu oralement en malgache, cependant que les termes spécifiques au domaine professionnel sont, comme en cuisine, souvent en français et font le lien entre divers espaces (chambres, laverie, buanderie...). Une mauvaise compréhension peut donc engendrer une mauvaise application de ses tâches.

1.9 Accessibilité des femmes

La profession de femme de chambre/valet est occupée principalement par des femmes, mais il arrive rarement qu'un homme occupe le poste de valet de chambre.

SECTION 2 – DESCRIPTION DU TRAVAIL

2.1 TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

- Le tableau des tâches et des opérations présenté est le résultat d'un consensus des professionnels du métier.
- Aux fins de l'exercice, le tableau des tâches et des opérations définit le portrait du métier de femme de chambre au moment de l'analyse de la situation de travail. Le niveau de référence considéré est celui de l'entrée sur le marché de l'emploi.

TACHES	OPERATIONS
1. Préparer la journée de travail	1.1 Se préparer (se laver, changer de vêtements) 1.2 Prendre connaissance des consignes 1.3 Préparer le chariot d'étage (outils, matériel, produits d'entretien, linge, produits d'accueil...) 1.4 Signaler les besoins en matériel et fournitures 1.5 Positionner le chariot selon le poste de travail
2. Faire l'état des lieux de la chambre et du matériel	2.1 Aérer la chambre 2.2 Récupérer le linge sale, les déchets 2.3 Vérifier l'état de la douche/ baignoire, des toilettes 2.4 Vérifier le minibar 2.5 Vérifier les oublis des clients (les rapporter à la gouvernante ou réception) 2.6 Vérifier l'état des appareils électriques, plomberie, mobilier, rideaux, décorations 2.7 Noter et/ou signaler tout problème à la gouvernante ou à la Réception
3. Nettoyer la salle de bain	3.1 Nettoyer tous les sanitaires (sdb, toilettes) toilettes 3.2 Nettoyer les appliques et les miroirs 3.3 Nettoyer les vitres et les murs 3.4 Mettre en place linge propre, produits d'accueil, papier toilette 3.5 Nettoyer le sol suivant le revêtement
4. Nettoyer la chambre	4.1 Faire le lit (en recouche ou à blanc) 4.2 Nettoyer les surfaces de la chambre suivant le revêtement 4.3 Nettoyer les appliques, miroirs, bibelots 4.4 Aménager la décoration florale 4.5 Refaire le plein de produits d'accueil, du minibar 4.6 Nettoyer le sol suivant le revêtement 4.7 Contrôler le travail effectué 4.8 Signaler la casse du matériel
5. Accueillir les clients (s'il y a lieu)	5.1 Accompagner le client jusqu'à sa chambre 5.2 Montrer le fonctionnement des appareils à disposition 5.3 Etre à l'écoute des demandes du client (informations...)
6. Servir les petits déjeuners en chambre (s'il y a lieu)	6.1 Organiser le poste de travail 6.2 Préparer à l'avance la mise en place des plateaux 6.3 Apprêter le plateau selon la commande du client

lieu)	6.4 Servir le plateau de PDJ dans la chambre 6.5 Débarrasser les plateaux en chambre
7. Entretien des lieux publics et des locaux communs	7.1 Nettoyer les espaces publics (hall, salons, circulations et accès, toilettes) 7.2 Nettoyer les espaces de service (toilettes, circulations et accès, bureaux, offices d'étage) 7.3 Aménager la décoration florale (s'il y a lieu)
8. Préparer les décorations florales	8.1 Collecter les décorations florales défraîchies 8.2 Prendre les consignes de décoration florale 8.3 S'assurer de la fraîcheur de fleurs et des feuillages 8.4 Confectionner les décorations et bouquets 8.5 Nettoyer et ranger les espaces de confection

2.2 PROCESSUS DE TRAVAIL

Le processus de travail, soit les principales étapes d'exécution des tâches, dégagé dans le cadre de l'élaboration du référentiel du métier de femme de chambre est le suivant :

METIER :	
PROCESSUS DE REALISATION	
1 ^{ère} étape	Organiser le travail
2 ^{ème} étape	Effectuer le travail
3 ^{ème} étape	Contrôler le travail effectué
4 ^{ème} étape	Faire valider le travail effectué

2.3 CONDITIONS DE REALISATION ET CRITERES DE PERFORMANCE

Les spécialistes ont décrit, pour chacune des tâches, les conditions de réalisation et les critères de performance les plus significatifs. L'information recueillie à cet égard est présentée dans les tableaux de cette section.

Les conditions de réalisation des tâches réfèrent à des aspects tels les caractéristiques de l'environnement de travail, le lieu de travail, le degré d'autonomie entourant l'exécution de la tâche, l'équipement et les ouvrages de référence. Quant aux critères de performance, ils sont en fait des points de repère permettant de constater si la tâche est exécutée de façon satisfaisante.

TÂCHE 1 : Préparer la journée de travail	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel et autonome</p> <p>Matériel utilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - planning du jour, feuille de travail de la femme de chambre, éventuellement fiche du petit-déjeuner - matériel de nettoyage et d'entretien : balai, pelle, aspirateur, « brosse coco », serpillière, brosse à balai, torchon de poussière - sac à poubelle, savonnette, éponge, savon en poudre, détergent, savon liquide, chiffon, torchon de poussière, chiffon pour la baignoire / la douche, serpillière, broche à balai, papier toilette, produit de carrelage, de dégraissage, détartrant, désodorisant, insecticide, désinfectant, déboucheur, lave-vitre - draps : housses, taies, serviettes de bain, de toilette, tapis de bain - petite brosse pour enlever les saletés dans les coins <p>Consignes particulières : précisions techniques en fonction des produits utilisés</p> <p>Conditions environnementales : en intérieur, port de vêtements protecteurs et risques liés en particulier à l'utilisation de produits toxiques</p>	<p>Santé et sécurité : port de vêtements protecteurs (uniforme, gants, calot, masque, badge)</p> <p>Autonomie : vérification autonome de l'équipement</p> <p>Quantité : ponctualité, délai d'exécution (15 minutes pour remplir un chariot)</p> <p>Qualité : tenue vestimentaire appropriée, rangement des équipements, propreté du chariot</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : Organisation, soin, rigueur, économie, éthique</p> <p>Spécificité technique de la tâche : force pour transporter le matériel, en veillant à ne pas gêner la circulation dans l'établissement</p>

TÂCHE 2 : Faire l'état des lieux de la chambre et du matériel	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel et supervisé par la gouvernante et le maintenancier. En cas d'incident, il faut informer le supérieur</p> <p>Référence utilisée : éventuellement, notice pour le coffre</p> <p>Matériel utilisé : chariot, climatiseur, télévision, coffre, mini-bar, télécommande, téléphone, installation électrique, chauffe-eau, groupe, éléments de la plomberie</p> <p>Consignes particulières : mot de passe en cas d'utilisation du Wifi, notice pour le coffre</p> <p>Conditions environnementales : en intérieur ; brûlures par l'eau chaude. En cas de retour brusque de l'électricité, détérioration des appareils.</p> <p>Interactions : ponctuellement, avec le maintenancier, voire le client</p>	<p>Santé et sécurité : port de l'uniforme de travail</p> <p>Autonomie : application d'un protocole mais il y a un degré élevé de responsabilité dans l'information du maintenancier.</p> <p>Qualité : pas d'oublis dans la vérification et procédures bien appliquées, en particulier en cas de matériel défectueux.</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : sens de l'observation.</p>

TÂCHE 3 : Nettoyer la salle de bain	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel et autonome. En cas d'incident, prévenir le supérieur.</p> <p>Références utilisées : recours éventuel à un formulaire (départ, recouche, réservation, inventaire de produit)</p> <p>Matériel utilisé : matériel de nettoyage et d'entretien (voir tâche 1), petite broche pour enlever les saletés dans les coins</p> <p>Consignes particulières : planning des unités, fiche d'information à l'endroit des clients</p> <p>Conditions environnementales : intérieur ou externe (balcons). Risques de chute, de blessure, notamment à la tête, mal au dos et aux reins, risques d'allergies causés par les produits toxiques</p> <p>Interactions : éventuellement, présence du client et d'un garçon d'étage</p>	<p>Santé et sécurité : port d'uniforme de travail et de vêtements protecteurs</p> <p>Autonomie : le degré de responsabilité est très élevé</p> <p>Quantité : rendement (vitesse d'exécution)</p> <p>Qualité : respect des procédures (ordre chronologique des opérations), prise de décision en cas de situation complexe</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : organisation, soin, rigueur, économie, éthique</p> <p>Spécificité technique de la tâche : pose de produits d'accueils, arrangement des fleurs</p>

TÂCHE 4 : Nettoyer la chambre	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel et autonome. En cas d'incident, prévenir le supérieur.</p> <p>Références utilisées : recours éventuel à un formulaire (départ, recouche, réservation, inventaire de produit)</p> <p>Matériel utilisé : matériel de nettoyage et d'entretien (voir tâche 1), draps (voir tâche 1), petite broche pour enlever les saletés dans les coins</p> <p>Consignes particulières : planning des unités, fiche d'information à l'endroit des clients</p> <p>Conditions environnementales : intérieur ou externe (balcons). Risques de chute, de blessure, notamment à la tête, mal au dos et aux reins, risques d'allergies causés par les produits toxiques.</p> <p>Interactions : éventuellement, présence du client ; d'un garçon d'étage</p>	<p>Santé et sécurité : port d'uniforme de travail et de vêtements protecteurs</p> <p>Autonomie : le degré de responsabilité est très élevé</p> <p>Quantité : rendement (vitesse d'exécution)</p> <p>Qualité : respect des procédures (ordre chronologique des opérations), prise de décision en cas de situation complexe</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : organisation, soin, rigueur, économie, éthique</p> <p>Spécificité technique de la tâche : pose de produits d'accueils, arrangement des fleurs</p>

TÂCHE 6 : Accueillir les clients	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel et autonome, avec prise d'initiative. En cas d'incident, informer le supérieur</p> <p>Références utilisées : mots de bienvenue selon l'établissement</p> <p>Matériel utilisé : clé ou carte</p> <p>Conditions environnementales : à l'intérieur</p> <p>Interactions : avec le client, le réceptionniste, le bagagiste, éventuellement le réceptionniste et la gouvernante</p>	<p>Santé et sécurité : port de l'uniforme de travail</p> <p>Autonomie : application d'un protocole avec un degré d'initiative en cas d'incident</p> <p>Qualité : application de procédures, des</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : organisation, éthique</p> <p>Spécificité technique de la tâche : qualité linguistique de l'accueil</p>

TÂCHE 7 : Servir les petits déjeuners en chambre	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel et en autonomie</p> <p>Références utilisées : fiche interne pour le petit-déjeuner (éventuellement)</p> <p>Matériel utilisé : plateau, set, tasses et sous-tasses, couverts complets, ménage, cafetière et théière, serviette de table</p> <p>Consignes particulières : en fonction de cahier de consignes et de bons de commande, notamment pour un petit-déjeuner malgache</p> <p>Conditions environnementales : à l'intérieur et souvent à l'office, risque de chute et de brûlure</p> <p>Interactions : éventuellement avec l'équipe de cuisine, avec le client</p>	<p>Santé et sécurité : port de l'uniforme</p> <p>Autonomie : respect des procédures de l'établissement</p> <p>Quantité : ponctualité, respect des horaires</p> <p>Qualité : présentation du plateau</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : souci du détail, de la propreté, organisation et gestion du temps</p>

TÂCHE 8 : Entretenir les lieux publics et les locaux communs	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel ou en équipe et autonome</p> <p>Références utilisées : procédures de l'établissement, qui peuvent être écrites ou non</p> <p>Matériel utilisé : serpillère, lave-pont, balai, détergents, pelle</p> <p>Conditions environnementales : à l'intérieur, éventuellement à l'extérieur</p> <p>Interactions : possibles et ponctuelles avec des clients et les autres personnels de l'établissement</p>	<p>Santé et sécurité : port de l'uniforme de travail et de vêtements protecteurs</p> <p>Autonomie : le degré d'autonomie varie en fonction des établissements mais peut être très élevé. La femme de chambre doit informer le supérieur en cas d'incident</p> <p>Quantité : respect du temps alloué</p> <p>Qualité : respect des procédures de l'établissement, de méthodes de travail appropriées, efficaces, sécuritaires et respectueuses de l'environnement. Economie de temps et de mouvement.</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : souci du détail, de la salubrité, endurance, sens des responsabilités, organisation.</p>

TÂCHE 9 : Préparer les décorations florales	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : travail individuel ou en équipe et autonome</p> <p>Références utilisées : procédures de l'établissement, qui peuvent être écrites ou non</p> <p>Matériel utilisé : fleurs, feuillages, vases, solifores, plats, corbeilles, mousses hydrophiles, ciseaux, sécateurs, fil de fer, piques en bois, autres éléments végétaux</p> <p>Conditions environnementales : à l'intérieur, éventuellement à l'extérieur</p> <p>Interactions : possibles et ponctuelles avec des clients et les autres personnels de l'établissement</p>	<p>Santé et sécurité : port de l'uniforme de travail</p> <p>Autonomie : le degré d'autonomie varie en fonction des établissements mais peut être très élevé. La femme de chambre doit faire valider les compositions avant leur installation dans l'établissement</p> <p>Quantité : respect du temps et des matériaux alloués (cf. budget et/ou saison)</p> <p>Qualité : respect des procédures de l'établissement, de méthodes de travail appropriées, efficaces, sécuritaires et respectueuses de l'environnement. Economie de temps et de mouvement.</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : souci du détail, créativité, sens de la décoration, patience, organisation.</p>

2.4 FREQUENCE RELATIVE, COMPLEXITE ET IMPORTANCE DES TACHES

Les professionnels présents à l'AST ont évalué la fréquence relative des tâches, leur complexité ainsi que leur importance.

- **La fréquence de la tâche** est exprimée en pourcentage du temps consacré au travail sur une période d'une semaine ou d'une durée convenable à la réalisation de l'ensemble des tâches identifiées pour le métier.
- **Le niveau de complexité** des tâches est exprimé selon une référence variant de très complexe (4) à peu complexe (1) en considérant la nature des difficultés, des problèmes ou des situations rencontrés dans un contexte normal d'exécution.
- **L'importance de la tâche** est exprimée selon une échelle variant de très important (4) à peu important (1) en comparant les tâches les unes aux autres.

TÂCHES	Fréquence d'exécution	Complexité	Importance relative
1. Préparer la journée de travail	25 %	1	3
2. Faire l'état des lieux de la chambre et du matériel	15 %	3	3
3. Nettoyer la salle de bain	15 %	4	4
4. Nettoyer la chambre	15 %	4	4
5. Accueillir les clients (s'il y a lieu)	5 %	2	1
6. Servir les petits déjeuners en chambre (s'il y a lieu)	5 %	3	1
7. Entretien des lieux publics et des locaux communs	5 %	1	3
8. Préparer les décorations florales	5 %	2	2
	100 %		

2.5 CONNAISSANCES, HABILITES ET ATTITUDES

L'analyse de la situation de travail a permis de faire ressortir un certain nombre de connaissances, d'habiletés et d'attitudes souhaitables (et voire nécessaires) à l'exécution des tâches. Ces éléments d'ordre personnel et dans plusieurs cas intrinsèques à la personne sont transférables, c'est-à-dire qu'ils sont applicables dans une variété de situations connexes, mais non identiques. Ils ne sont donc pas limités à une seule tâche ni à une seule fonction de travail, mais sont des éléments auxquels se sont référés les professionnels du métier.

Connaissances

Connaissances (savoirs)	<ul style="list-style-type: none">- Mathématiques appliquées (dosages de produits, calcul, règle de trois, conversions)- Physique appliquée (électricité)- Chimie (propriétés de l'eau de javel)- Connaissance des matériels électriques et électroniques- Connaissance de la géographie physique (climats) et de l'espace proche (géographie)- Connaissances en arrangement floral- Initiation à la gestion des produits
--------------------------------	---

Habilités

Habilités et Aptitude (savoir-faire)	<ul style="list-style-type: none">- Cognitives : résolution de problèmes, autonomie dans la vérification de l'état des chambres (prise de décision)- Psychomotrices : manipulations du chariot, d'appareils comme le fer à repasser, qualité des réflexes, degré élevé de dextérité pour le repassage, l'entretien- Perceptives : importance de la perception des couleurs, de la moisissure, des mauvaises odeurs, des aspérités, des sons en cas de coupures de courant, dosage de l'eau chaude- De communication : parfois avec les clients, en malgache et en français langue étrangère. Ils doivent aussi savoir écrire et lire les notes pour le séchoir, informer sur les problèmes rencontrés dans les chambres.
---	---

Attitudes

Attitudes et Comportement (Savoir être)	<ul style="list-style-type: none">- Sur le plan personnel : contrôle de émotions, gestion du stress, importance de l'hygiène (utilisation de l'alamo) dans le sens de la propreté, sens de l'initiative et des responsabilités- Sur le plan interpersonnel : respect des consignes, autorité naturelle, respect des autres dans l'équipe, facilité de communication dans un esprit d'ouverture, sens de la discrétion- Sur le plan professionnel : conscience professionnelle, honnêteté, éthique professionnelle, respect des normes d'hygiène et de sécurité, utilisation professionnelle des produits : toutes les tâches
--	--

2.6 SUGGESTIONS CONCERNANT LA FORMATION

Les personnes consultées ont fait des suggestions sur la formation initiale des femmes de chambre - lingère. De telles suggestions visent les contenus de formation à privilégier et les modes d'organisation.

Pour les contenus de formation, il y aurait lieu d'insister sur :

- l'autonomie et l'autorité des femmes de chambre - lingères, qui doivent pouvoir vérifier la qualité de leur travail
- la polyvalence (fonctions de femmes de chambre et de lingère)
- le goût du service des autres (culture du « vahiny ») dans l'hôtellerie-restauration
- la préparation aux différentes conditions de travail (différents types de matériaux, coupures d'eau et/ou d'électricité)
- l'utilisation de produits de nettoyage naturels, utilisés traditionnellement
- la recherche d'emploi et l'intégration sur le marché du travail
- l'éventualité pour les apprenants de créer leur propre petite structure
- commencer par un module d'initiation de 2 à 3 semaines

Quant aux modes d'organisation, on note l'intérêt des stages après avoir développé des compétences dans un hôtel-restaurant d'application.

Pour la bonne marche de la formation, les spécialistes ont souligné les points suivants :

- le recrutement devrait se faire après la 3^{ème}
- avoir différents types de sols
- il n'est pas nécessaire d'avoir une baignoire pour la formation

SECONDE PARTIE – Les compétences du métier

Compétences générales et compétences particulières

Les compétences générales sont dites transversales et correspondent à des activités plus vastes qui vont au-delà des tâches, mais qui contribuent à leur exécution. Ces activités sont généralement communes à plusieurs tâches et transférables à plusieurs situations de travail. Elles requièrent habituellement des apprentissages de nature plus fondamentale. Les compétences transversales doivent permettre l'intégration de principes et de concepts, de façon que la personne puisse faire face à une variété de situations et s'adapter à des contextes de travail variés et changeants.

Les compétences particulières sont directement liées à l'exécution des tâches et à une évolution appropriée dans le contexte du travail. Elles renvoient à des aspects concrets, pratiques, circonscrits et directement liés à l'exercice d'un métier. Elles visent surtout à rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier.

Liste des compétences générales et particulières

Suite à l'étude et à l'analyse des informations recueillies lors de l'AST, il fut convenu par l'équipe de production de retenir les compétences générales suivantes. Elles correspondent bien aux attitudes, habiletés et comportements attendus de la personne qui exerce le métier de réceptionniste en hôtellerie.

1. Se préparer en vue du service (hygiène, tenue professionnelle)
2. Se situer au regard du métier et de la démarche de formation
3. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en situation professionnelle
4. Utiliser la langue malgache et la langue française en situation professionnelle
5. Utiliser l'anglais dans une situation professionnelle
6. Gérer le temps de travail (tâches, productivité)

Les compétences particulières suivantes furent retenues car elles représentent bien la description du métier et sont en lien avec le processus de travail.

7. Préparer, conclure la période d'intervention (organisation, mise en place, rangement)
8. Effectuer l'entretien, la mise en place des lieux d'hébergement (chambre, bungalow)
9. Effectuer l'entretien, la mise en place de la salle de bain, des sanitaires
10. Effectuer l'entretien, la mise en place des lieux publics, des locaux communs
11. Effectuer l'entretien coordonné des lieux d'hébergement, des sanitaires (chronologie, ergonomie, procédures)
12. Effectuer l'entretien, la mise en place des lieux publics, des locaux communs
13. Repérer, signaler les anomalies, les dysfonctionnements
14. Effectuer la vérification des tâches effectuées (propreté, conformité)
15. Mettre en valeur les espaces, composer des arrangements floraux
16. Participer à l'accueil, à l'information, à la satisfaction du Vahiny
17. Effectuer le service du petit-déjeuner en chambre

Référentiel de Certification

Le premier but de l'évaluation d'une compétence est d'attester que le stagiaire qui a réussi l'épreuve maîtrise au niveau requis pour l'entrée sur le marché du travail, les connaissances, les habiletés et les attitudes composant cette compétence. La maîtrise de l'ensemble des compétences inscrites dans un programme, donc la réussite à chacune des épreuves de chacun des modules, est la condition pour obtenir le diplôme certifiant la réussite dans ce programme.

L'évaluation dans l'APC vise à être la plus juste et la plus équitable possible. C'est en ayant à l'esprit ces principes que sont conçues et élaborées tous les documents des épreuves validant la maîtrise des compétences.

Pour être juste, l'évaluation doit répondre à l'ensemble des critères suivants, chacun pris séparément ne suffisant pas pour respecter un tel principe :

- **pertinence** : elle est pertinente dans la mesure où elle vérifie effectivement la maîtrise des apprentissages prévus dans le programme.
- **validité** : elle est valide dans la mesure où elle permet l'adéquation entre ce qu'on déclare vérifier et ce qu'on vérifie réellement.
- **fiabilité** : elle est fiable dans la mesure où elle permet d'accorder un degré de confiance élevé aux résultats observés et ce même si on utilise des versions différentes (équivalentes) de l'épreuve.

La précision et l'objectivité du processus évaluatif portent la garantie d'un jugement mieux appuyé et, par conséquent, d'une pratique plus juste à l'endroit du stagiaire.

Une évaluation des acquis des stagiaires présente six grandes caractéristiques :

1. Elle est critériée ;
2. Elle est multidimensionnelle ;
3. Le verdict de réussite est accordé par rapport à un seuil de réussite ;
4. La passation d'une épreuve a lieu à la fin du module qui la concerne ;
5. Une évaluation en APC peut prendre deux formes, une épreuve de connaissances pratiques ou une épreuve pratique ;
6. En cas d'échec, le stagiaire a droit à une ou des reprises selon les modalités qui sont précisées à la fin du document.

FC-01/P1 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 01 : Préparation au service		
FILIERE	FEMME DE CHAMBRE	
MODULE	P1 : Préparation au service	CODE : FC-01
COMPORTEMENT ATTENDU : préparer l'intervention (organisation, mise en place, rangement, etc.)		DUREE : 45h
DESCRIPTION DE L'EPREUVE	<p>Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à préparer l'intervention (organisation, mise en place, rangement, etc.).</p> <p>Déroulement On donne à l'apprenant une feuille de service, les consignes de nettoyage. L'apprenant devra préparer son intervention en réapprovisionnant le chariot de ménage suivant les instructions dans la feuille de service.</p>	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	15 mn	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Respect des normes d'hygiène et de sécurité	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none"> • Chariot de ménage • Linge propre • Matériels de nettoyage • Produits d'entretien 	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 01				
FILIERE	FEMME DE CHAMBRE			
MODULE	P1 : Préparation au service		CODE : FC-01	
COMPORTEMENT ATTENDU : préparer l'intervention (organisation, mise en place, rangement, etc.)			DUREE : 45h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès Echec	
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Eléments de la compétence		Oui	Non	Résultats
1. Planification de l'intervention				
1.1 Choix approprié de la tenue professionnelle		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.2 Prise de consignes cohérente et complète		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.3 Hiérarchisation des tâches		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
2. Choix du matériel de nettoyage				
2.1 conformité des outils, dosage des produits		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
3. Préparation des éléments propres				
3.1 Conformité du linge à remplacer		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
3.2 Conformité des produits d'accueil		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4. Logique et ergonomie de travail				
4.1 Respect des règles de circulation		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4.2 Répartition logique et correcte dans les chambres		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
Total :				_____/100
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict : Respect des normes d'hygiène et de sécurité		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :				

FC-02/P2 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 02 : Entretien des lieux d'hébergement		
FILIERE	FEMME DE CHAMBRE	
MODULE	P2 : Entretien des lieux d'hébergement	CODE : FC-02
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer l'entretien, la mise en place des lieux d'hébergement (chambre, bungalow, etc.)		DUREE : 60h
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	<p>Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à effectuer l'entretien, la mise en place des lieux d'hébergement (chambre, bungalow, etc.).</p> <p>Déroulement L'apprenant devra effectuer l'entretien, la mise en place d'une chambre selon la charte de qualité de l'établissement.</p>	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	15 mn	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Livrer une chambre propre à la location	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none"> • Chariot de ménage • Linge propre • Matériels de nettoyage • Produits d'entretien • Aspirateur 	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 02				
FILIERE	FEMME DE CHAMBRE			
MODULE	P2 : Entretien des lieux d'hébergement		CODE : FC-02	
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer l'entretien, la mise en place des lieux d'hébergement (chambre, bungalow, etc.)			DUREE : 60h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eléments de la compétence		Oui	Non	Résultats
1. Planification de l'intervention				
1.1 Choix approprié de la tenue professionnelle		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.2 Prise de consignes cohérente, priorisation des tâches		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.3 Conformité des outils, des produits		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2. Nettoyage des éléments sales, souillés				
2.1 Collecte et évacuation des éléments sales		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2.2 Nettoyage des surfaces souillées, hors sol		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3. Mise en place du lit				
3.1 Mise en place correcte du lit en recouche		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3.2 Mise en place correcte du lit à blanc		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4. Nettoyage du sol				
4.1 Nettoyage correcte du sol		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4.2 Utilisation correcte des matériels de nettoyage		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4.3 Respect de procédure de tri sélectif des déchets		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
Total :			_____/100	
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict : Livrer une chambre propre à la location		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :				

FC-03/P3 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 03 : Entretien de la salle de bains		
FILIERE	FEMME DE CHAMBRE	
MODULE	P3 : Entretien de la salle de bains	CODE : FC-03
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer l'entretien, la mise en place de la salle de bain, des sanitaires		DUREE : 60h
DESCRIPTION DE L'EPREUVE	<p>Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à effectuer l'entretien, la mise en place de la salle de bain, des sanitaires.</p> <p>Déroulement L'apprenant devra nettoyer la salle bains (lavabo, baignoire, WC, miroirs...) et la réapprovisionner en produits d'accueil</p>	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	15 mn	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Livrer une salle de bains propre à la location	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none"> • Lingerie liée à l'hygiène du corps • Ensemble du matériel et des produits de nettoyage 	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 03				
FILIERE	FEMME DE CHAMBRE			
MODULE	P3 : Entretien de la salle de bains		CODE : FC-03	
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer l'entretien, la mise en place de la salle de bain, des sanitaires			DUREE : 60h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eléments de la compétence		Oui	Non	Résultats
2. Planification de l'intervention				
1.1 Choix approprié de la tenue professionnelle		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.2 Prise de consignes cohérente, priorisation des tâches		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.3 Conformité des outils, des produits		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2. Nettoyage des éléments sales, souillés				
2.1 Collecte, évacuation correcte des éléments sales		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2.2 Nettoyage correcte des surfaces verticales souillées		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2.3 Nettoyage correcte des faïences (lavabo, wc, baignoire, douche)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3. Mise en place des éléments propres				
3.1 Mise en place correcte du linge		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3.2 Mise en place correcte des produits d'accueil		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4. Nettoyage du sol				
4.1 Nettoyage correcte du sol		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4.2 Evacuation correcte des déchets		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
Total :			_____/100	
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict : Livrer une salle de bains propre à la location		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :				

FC-04/P4 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 04 : Entretien des lieux publics		
FILIERE	FEMME DE CHAMBRE	
MODULE	P4 : Entretien des lieux publics	CODE : FC-04
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer l'entretien, la mise en place des lieux publics, des locaux communs		DUREE : 60h
DESCRIPTION DE L'EPREUVE	<p>Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à effectuer l'entretien, la mise en place des lieux publics, des locaux communs.</p> <p>Déroulement L'apprenant devra nettoyer et mettre en place les lieux et locaux communs de l'établissement.</p>	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	20 mn	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Respect des normes d'hygiène et de sécurité	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none"> • Lingerie liée à l'hygiène du corps • Ensemble du matériel de nettoyage 	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 04				
FILIERE	FEMME DE CHAMBRE			
MODULE	P4 : Entretien des lieux publics		CODE : FC-04	
COMPORTEMENT ATTENDU : effectuer l'entretien, la mise en place des lieux publics, des locaux communs			DUREE : 60h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès Echec	
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Éléments de la compétence		Oui	Non	Résultats
1. Planification de l'intervention				
1.1 Choix approprié de la tenue professionnelle		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.2 Prise de consignes cohérente, priorisation des tâches		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.3 Conformité des outils, des produits		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2. Circulation en zone réservée à la clientèle				
2.1 Discrétion, bonne présentation, efficacité		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3. Nettoyage des éléments sales, souillés				
3.1 Collecte, évacuation correcte des éléments sales		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3.2 Nettoyage correcte d'un espace sanitaire		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3.3 Nettoyage correcte d'un espace de circulation		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3.4 Nettoyage correcte d'un espace de bureau		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4. Mise en place des éléments propres				
4.1 Mise en place correcte du linge et des produits d'accueil		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
5. Contrôler la qualité du travail				
5.1 Autocontrôle du travail effectué		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
Total :				_____/100
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict : Livrer des lieux publics conformes aux normes de qualité		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :				

FC-05/P5 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 05 : Repérage des dysfonctionnements		
FILIERE	FEMME DE CHAMBRE	
MODULE	P5 : Repérage des dysfonctionnements	CODE : FC-05
COMPORTEMENT ATTENDU : repérer, signaler les anomalies, les dysfonctionnements et les signaler au responsable		DUREE : 60h
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	<p>Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à repérer, signaler les anomalies, les dysfonctionnements et les signaler au responsable.</p> <p>Déroulement L'apprenant devra repérer différents types de dysfonctionnements et anomalies simulés à l'avance dans son espace de travail et les répertorier dans un temps limité.</p>	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	15 mn	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Détection et communication des dysfonctionnements	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none"> • Carnet, stylo 	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 05				
FILIERE	FEMME DE CHAMBRE			
MODULE	P5 : Repérage des dysfonctionnements		CODE : FC-05	
COMPORTEMENT ATTENDU : repérer, signaler les anomalies, les dysfonctionnements et les signaler au responsable			DUREE : 60h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eléments de la compétence		Oui	Non	Résultats
1. Planification de l'intervention				
1.1 Prise de consignes cohérente et complète		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.2 Planification, hiérarchisation des lieux d'intervention		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
2. Mémorisation des procédures				
2.1 Restitution correcte à l'oral des procédures, des check-lists		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
3. Repérage des dysfonctionnements				
3.1 Respect de la procédure de contrôle		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3.2 Transcription correcte des dysfonctionnements		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3.3 Nombre satisfaisant de dysfonctionnements repérés		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 20
4. Compte rendu d'intervention				
4.1 Aptitude à rendre compte du travail effectué		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 20
Total :			_____/100	
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict : Détection et communication des dysfonctionnements		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :				

FC-06/P6 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 06 : Service du petit déjeuner		
FILIERE	FEMME DE CHAMBRE	
MODULE	P6 : Service du petit déjeuner	CODE : FC-06
COMPORTEMENT ATTENDU : réaliser les préparations froides élaborées (marinades, mousses, terrines...)		DUREE : 60h
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	<p>Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à effectuer le service du petit-déjeuner en chambre.</p> <p>Déroulement L'apprenant devra doit effectuer le service du petit-déjeuner en chambre pour un client selon ses commandes.</p>	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	30 mn	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Respect des normes d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none"> • Matériels de cuisine : Plateau, chariot, linge et vaisselle de restauration... 	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 06				
FILIERE	FEMME DE CHAMBRE			
MODULE	P6 : Service du petit déjeuner		CODE : FC-06	
COMPORTEMENT ATTENDU : réaliser les préparations froides élaborées (marinades, mousses, terrines...)			DUREE : 60h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès Echec	
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Éléments de la compétence		Oui	Non	Résultats
1. Planification du travail				
1.1 Préparation logique, fonctionnelle et conforme du poste de travail		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.2 Collecte correct des informations en vue du service		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2. Conformité de la prise de commande				
2.1 Complétude des informations prises et communiquées		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3. Conformité de la commande				
3.1 Autocontrôle de la mise en place finale		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4. Déplacement jusqu'au lieu de livraison				
4.1 Gestion correcte du temps et de l'espace		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
5. Prise de contact avec le vahiny				
5.1 Demande d'autorisation, vocabulaire, attitudes spécifiques		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
6. Adéquation de la prestation				
6.1 Mémoire exacte, annonce conforme de la commande		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
7. Qualité de service				
7.1 Aptitude à sonder la satisfaction du vahiny		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
8. Prise de congé				
8.1 Respect de la procédure de prise de congé		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
9. Remise en état des lieux				
9.1 Autocontrôle après remise en état des lieux		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
Total :				_____/100
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict : Respect des normes d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :				

FC-07/P7 - Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 07 : Mise en valeur des espaces		
FILIERE	FEMME DE CHAMBRE	
MODULE	P7 : Mise en valeur des espaces	CODE : FC-07
COMPORTEMENT ATTENDU : mettre en valeur les espaces, composer des arrangements floraux		DUREE : 30h
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à mettre en valeur les espaces, composer des arrangements floraux. Déroulement L'apprenant devra mettre en valeur un espace en le décorant avec des fleurs selon des consignes précises.	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	30 mn	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Respect des normes d'hygiène et de sécurité	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">• Ensemble du petit matériel, des ustensiles propres à la décoration	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 07				
FILIERE	FEMME DE CHAMBRE			
MODULE	P7 : Mise en valeur des espaces		CODE : FC-07	
COMPORTEMENT ATTENDU : mettre en valeur les espaces, composer des arrangements floraux			DUREE : 30h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Éléments de la compétence		Oui	Non	Résultats
1. Planification de l'intervention				
1.1 Règles d'hygiène et de sécurité, respect du matériel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.2 Respect du protocole de discrétion à l'égard du vahiny		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2. Connaissance de différents types de décoration				
2.1 Technique de décoration et de composition florale		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2.2 Aptitude à identifier la qualité des éléments de décoration		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3. Capacité à rassembler les éléments de décoration				
3.1 Vérification des fleurs, des matières premières, des matériaux		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3.2 Choix des matériaux olfactivement appropriés aux décorations		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4. Elaboration des compositions florales				
4.1 Connaissance et application des codes couleurs		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4.2 Capacité à se protéger des risques de blessures, rapidité		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
5. Finalisation de la décoration				
5.1 Disposition des objets de décoration		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
5.2 Vérification de l'harmonie des espaces et autocontrôles		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
Total :			_____/100	
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict : Respect des normes d'hygiène et de sécurité		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :				

Modalité de certification

Les modules FC-08 à FC-10 ne feront pas l'objet d'épreuves spécifiques. La maîtrise de ces compétences sera évaluée dans les pratiques des modules FC-01 à FC-07.

Chaque module devra être validé selon les seuils de réussite indiqués dans chaque grille d'évaluation.

La formation sera sanctionnée par un certificat de fin de formation (CFF) pour les apprenants ayant validé l'ensemble des modules et ayant obtenu une moyenne générale supérieure ou égale à 12/20.

Les apprenants n'ayant pas validé l'un des modules professionnels doivent reprendre le ou les modules non validé (s).

Référentiel de Formation

Présentation du programme de formation

Le programme de formation FEMME DE CHAMBRE s'inscrit dans les orientations retenues par le Ministère de l'Emploi, de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle concernant la formation professionnelle. Il a été conçu selon le concept de l'Approche Par les Compétences (APC) qui exige la participation des professionnels du milieu du travail et de la formation.

Le programme de formation est défini par compétences, formulé par objectifs et structuré en modules. Il est conçu selon une approche globale qui tient compte à la fois de facteurs tels les besoins de formation, la situation de travail, les finalités, les buts ainsi que les stratégies et les moyens pour atteindre les objectifs.

Dans le programme de formation, on énonce et structure les compétences minimales que le stagiaire doit acquérir pour obtenir son certificat. Ce programme de formation doit servir de référence pour la planification de la formation et de l'apprentissage ainsi que pour la préparation du matériel didactique et du matériel d'évaluation.

Pour être admis à suivre la formation, il faut satisfaire aux conditions suivantes :

- Justifier du niveau de la fin 3^{ème} de l'éducation fondamentale ;
- Être âgé de moins de 25 ans ;

1. Synthèse du programme de formation

Nombre de modules : 10	Titres de programme : FEMME DE CHAMBRE
Durée en heures : 420	Code du programme : FC
Crédits : 28	Certification : Certificat de Fin de Formation

FC – 01	P1	Préparation au service	45	3
FC – 02	P2	Entretien des lieux d'hébergement	45	3
FC – 03	P3	Entretien de la salle de bain	45	3
FC – 04	P4	Entretien des lieux publics	60	4
FC – 05	P5	Repérage des dysfonctionnements	30	2
FC - 06	P6	Service de petit déjeuner	30	2
FC – 07	P7	Mise en valeur des espaces	30	2
FC – 08	G1	HSE	30	2
FC – 09	G2	Communication	60	4
FC – 10	G3	Sciences appliquées à la nutrition et aux équipements	45	3
		TOTAL	420	28

2. Buts du programme de formation

Ce référentiel de formation vise à former des personnes aptes à exercer le métier de « FEMME DE CHAMBRE ».

Ils doivent réaliser diverses tâches telles que :

1. Entretien des locaux et des équipements
2. Assurer les approvisionnements
3. Préparer le petit déjeuner
4. Effectuer les mises en place préliminaires
5. Réaliser les sauces de base
6. Réaliser les cuissons simples
7. Réaliser les bases pâtisseries pour les desserts
8. Assurer le service

3. Compétences visées

Compétences particulières

- Effectuer l'entretien des équipements et des espaces
- Préparer le poste de travail
- Préparer les produits alimentaires bruts pour leur transformation en produits alimentaires semi-élaborés
- Réaliser les préparations froides de base (mets froids, H.O., salades...)
- Réaliser les préparations chaudes de base (appareils, farces, potages...)
- Réaliser les préparations froides élaborées (sauces, terrines,)
- Réaliser les préparations chaudes élaborées (cuissons et techniques de cuissons)
- Effectuer la préparation des bases pâtisseries simples
- Effectuer les opérations de fin de service
- Préparer les desserts et les pâtisseries
- Réaliser les mets pour le service du petit-déjeuner
- Contribuer à la production culinaire pendant le service

Compétences transversales

- Se préparer en vue du service (hygiène, tenue professionnelle)
- Adopter des mesures préventives et curatives en matière d'état sanitaire des produits
- Adopter des mesures préventives en matière de santé et de sécurité (personnes, locaux)
- Evaluer les qualités organoleptiques des préparations et des denrées
- Communiquer en situation professionnelle

4. Objectifs généraux

Les objectifs généraux du programme « FEMME DE CHAMBRE » sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés de l'énoncé des compétences liées à chacun des objectifs opérationnels qu'ils regroupent.

Développer les compétences nécessaires à une exécution sécuritaire des tâches.

- Adopter des mesures préventives en matière de santé et de sécurité (personnes, locaux)

Faire acquérir au stagiaire les connaissances de base essentielles et préalables au développement de compétences qui sont liées à l'exécution des tâches.

- Se préparer en vue du service (hygiène, tenue professionnelle)
- Adopter des mesures préventives et curatives en matière d'état sanitaire des produits
- Evaluer les qualités organoleptiques des préparations et des denrées

Développer des compétences requises pour l'exécution des tâches.

- Effectuer l'entretien des équipements et des espaces
- Préparer le poste de travail
- Préparer les produits alimentaires bruts pour leur transformation en produits alimentaires semi-élaborés
- Réaliser les préparations froides de base (mets froids, H.O., salades...)
- Réaliser les préparations chaudes de base (appareils, farces, potages...)
- Réaliser les préparations froides élaborées (sauces, terrines,)
- Réaliser les préparations chaudes élaborées (cuissons et techniques de cuissons)
- Effectuer la préparation des bases pâtisseries simples
- Effectuer les opérations de fin de service
- Préparer les desserts et les pâtisseries
- Réaliser les mets pour le service du petit-déjeuner
- Contribuer à la production culinaire pendant le service

Faire acquérir au stagiaire les compétences du domaine de la communication requises à l'exécution de tâches du métier.

- Mettre en œuvre les règles de communication en hôtellerie

LES MODULES DE FORMATION

MODULE P1 : PREPARATION DU SERVICE

Code : FC-01	Durée : 45 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit préparer l'intervention (organisation, mise en place, rangement, etc.), selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consignes verbales ou écrites ▪ Planning de travail - A l'aide de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documents de service, matériels de nettoyage, produits d'entretien, linge, produits d'accueil...) <p>Dans les espaces buanderie, lingerie, offices d'étage, bureau de la gouvernante, réception de l'hôtel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Se préparer et préparer son intervention	<ul style="list-style-type: none"> - Prérequis : hygiène corporelle, apparence physique soignée et sobre (ongles, cheveux, absence de bijoux) - Prérequis : tenue professionnelle appropriée et complète
B. S'informer	<ul style="list-style-type: none"> - Vérification ordonnée des informations clientèle (départ, arrivée, recouche, demandes spéciales) - Vérification des consignes et informations internes (tous les services de l'établissement) - Vérification du planning des équipes en cours - Vérification des précédents inventaires (lingerie, offices d'étages)
C. Planifier	<ul style="list-style-type: none"> - Identification et planification des lieux d'intervention - Identification et planification des équipes de travail - Planification de la chronologie des tâches - Prise en compte des situations particulières (demandes spécifiques clients, dysfonctionnement technique)
D. Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des tâches à accomplir, des lieux et des matériaux à nettoyer - Choix approprié des outils, des accessoires de travail - Choix approprié des produits d'entretien selon les tâches à

	<p>accomplir</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manutention conforme des produits d'entretien (dosage, entreposage, etc.)
E. Préparer le linge propre	<ul style="list-style-type: none"> - Conformité des réquisitions de linge - Contrôle quantitatif, qualitatif du linge - Capacité à réagir face à une erreur de comptage de linge - Capacité à réagir de façon appropriée lorsque le linge propre est non conforme (tâche, trou, etc.) - Manutention conforme du linge propre - Choix approprié du matériel de transport de linge propre
F. Préparer les produits d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Conformité des réquisitions de produits d'accueil - Contrôle quantitatif, qualitatif des produits d'accueil - Capacité à réagir de façon appropriée face à des produits d'accueil non conforme - Choix approprié du matériel de transport des produits d'accueil
G. Transporter, répartir	<ul style="list-style-type: none"> - Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics) - Respect des règles de transport vers les offices d'étage - Respect des règles d'ergonomie (gestes, postures) - Rangement efficace et approprié dans les offices d'étage

CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CANTENU
• Connaissances :	<ul style="list-style-type: none"> - Ensemble des documents et procédures internes - Différents instruments et outils de nettoyage - Charte de qualité de l'entreprise
• Habilidadés :	<ul style="list-style-type: none"> - Mémorisation - Rapidité d'exécution, d'intervention - Travail seul et en équipe
• Attitudes :	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation, planification - Ecoute attentive des consignes, des informations - Dynamisme, efficacité

MODULE P2 : ENTRETIEN DES LIEUX D'HEBERGEMENT

Code : FC-02	Durée : 60 heures
COMPORTEMENT ATTENDU	
<p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit effectuer l'entretien, la mise en place des lieux d'hébergement (chambre, bungalow, etc.), selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p>	
CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES	
<ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Données verbales, écrites (consignes, procédure, étiquettes) ▪ Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel - A l'aide de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ensemble du mobilier, de l'équipement d'une chambre ▪ Lingerie d'hébergement ▪ Ensemble du matériel de nettoyage 	
<p>Dans les unités de logement (hébergement à caractère privé) pour apprêter l'unité de logement en vue d'une nouvelle location</p>	
CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des tâches à accomplir et des matériaux à nettoyer - Choix approprié des outils de travail - Choix approprié, respect du dosage des produits d'entretien - Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail
B. Planifier	<ul style="list-style-type: none"> - Identification et planification des lieux d'intervention - Identification et planification des équipes de travail - Planification de la chronologie des tâches - Prise en compte des situations particulières (demandes spécifiques clients, dysfonctionnement technique)
C. Entrer dans l'unité de logement	<ul style="list-style-type: none"> - Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée en unité de logement - Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération de l'unité de logement - Qualité de l'inventaire des effets observés - Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante) - Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de vahiny inscrit en départ - Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (éclairage, courant électrique, etc.)

	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)
D. Collecter le linge sale	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte du linge sale - Connaissance du linge à collecter (quantité, qualité) - Capacité à déterminer le linge à collecter, le linge à ne pas collecter - Capacité à trier le linge, à le regrouper par catégories, selon les procédures en vigueur - Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie - Identification précise et signalement des souillures importantes (vin, graisse, sang, etc.) - Identification précise et signalement des défauts du linge (accrocs, brûlures, etc.) - Rédaction cohérente et adaptée de l'inventaire du linge sale - Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation du linge sale
E. Rapporter le linge sale en buanderie	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge sale - Respect des procédures de restitution du linge sale en buanderie - Capacité à identifier une erreur de comptage de linge - Capacité à réagir face à une erreur de comptage de linge - Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie
F. Transporter le linge propre vers les lieux d'hébergement	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures de retrait du linge propre de la lingerie - Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge propre - Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics) - Capacité à répartir le linge propre dans les lieux appropriés (unité de logement, office d'étage)
G. Collecter les déchets	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'inspection lieux de collecte de déchets (poubelles, cendriers, etc.) - Connaissance des lieux propices à piéger les déchets, capacité à les inspecter - Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte des déchets - Respect de procédure de tri sélectif des déchets - Connaissance du matériel nécessaire à la collecte des déchets - Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation des déchets
H. Transporter les déchets vers le local poubelles	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport des déchets - Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics) - Capacité à déposer les déchets dans les collecteurs appropriés

I. Nettoyer les surfaces (hors sol)	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le processus de nettoyage des surfaces - Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface - Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du plafond vers le sol, du haut vers le bas) - Identification précise des souillures importantes, 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)
J. Disposer les éléments de décoration, d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures de disposition des objets décoratifs - Capacité à remettre d'aplomb, à leur place, des éléments dont la position est non conforme - Aptitude à réassortir les éléments dédiés à l'accueil (aménités, produits d'accueil, room directory, flyers...) - Connaissance des documents devant être mis à la disposition du vahiny - Capacité à remplacer les documents à l'aspect non conforme à l'accueil du vahiny
K. Faire le(s) lit(s)	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manutention de chaque lit - Identification d'un lit à faire en recouche, d'un lit à faire à blanc - Capacité à évaluer le besoin remplacement d'un drap dans une chambre en recouche - Capacité à évaluer le besoin d'aérer les oreillers, le matelas - Respect du principe de marche en avant dans la manipulation du linge propre - Respect des techniques de remise en état d'un lit en recouche, à blanc - Souci de limiter les nouvelles souillures (gestes, précautions) - Inspection continue de la propreté du travail effectué
L. Nettoyer le sol	<ul style="list-style-type: none"> - 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 porte de 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)
M. Finaliser les opérations de mise en place	<ul style="list-style-type: none"> - 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.)

CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CANTENU
<ul style="list-style-type: none"> • Connaissances : 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
<ul style="list-style-type: none"> • Habilités : 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
<ul style="list-style-type: none"> • Attitudes : 	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation, planification - Postures ergonomiques - Propreté, méticulosité

MODULE P 3 : ENTRETIEN DE LA SALLE DE BAIN

Code : FC-03	Durée : 60 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit effectuer l'entretien, la mise en place de la salle de bain, des sanitaires, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Données verbales, écrites (consignes, procédure, étiquettes) ▪ Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel ▪ Respect des protocoles de discrétion à l'égard de la clientèle - A l'aide de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ensemble du mobilier, de l'équipement d'une salle de bain ▪ Lingerie liée à l'hygiène du corps ▪ Ensemble du matériel de nettoyage <p>Dans les unités de logement (hébergement à caractère privé) pour apprêter l'espace sanitaire privé en vue d'une nouvelle location</p> <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des tâches à accomplir et des matériaux à nettoyer - Choix approprié des outils de travail - Choix approprié, respect du dosage des produits d'entretien - Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail
B. Planifier	<ul style="list-style-type: none"> - Identification et planification des lieux d'intervention - Identification et planification des équipes de travail - Planification de la chronologie des tâches - Prise en compte des situations particulières (demandes spécifiques clients, dysfonctionnement technique)
C. Entrer dans la salle de bain, les sanitaires	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération de la salle de bain, des sanitaires - Qualité de l'inventaire des effets observés - Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante) - Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de vahiny inscrit en départ - Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (eau froide, eau chaude, éclairage, courant électrique, etc.) - Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)
D. Collecter le linge sale	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la

	<p>collecte du linge sale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance du linge à collecter (quantité, qualité) - Capacité à déterminer le linge à collecter, le linge à ne pas collecter - Capacité à trier le linge, à le regrouper par catégories, selon les procédures en vigueur - Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie - Identification précise et signalement des souillures importantes (vin, graisse, sang, etc.) - Identification précise et signalement des défauts du linge (accrocs, brûlures...) - Rédaction cohérente et adaptée de l'inventaire du linge sale - Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation du linge sale
E. Rapporter le linge sale en buanderie	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge sale - Respect des procédures de restitution du linge sale en buanderie - Capacité à identifier une erreur de comptage de linge - Capacité à réagir face à une erreur de comptage de linge - Exactitude de l'inventaire du linge sale avant départ en buanderie
F. Transporter le linge propre vers les lieux d'hébergement	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures de retrait du linge propre de la lingerie - Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport du linge propre - Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics) - Capacité à répartir le linge propre dans les lieux appropriés (unité de logement, office d'étage)
G. Collecter les déchets	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'inspection lieux de collecte de déchets (poubelles, cendriers, etc.) - Connaissance des lieux propices à piéger les déchets, capacité à les inspecter - Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la collecte des déchets - Respect de procédure de tri sélectif des déchets - Connaissance du matériel nécessaire à la collecte des déchets - Respect du principe de marche en avant dans l'évacuation des déchets
H. Transporter les déchets vers le local poubelles	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le transport des déchets - Discrétion au cours des déplacements en zone "vahiny" (lieux publics) - Capacité à déposer les déchets dans les collecteurs appropriés
I. Nettoyer les surfaces (hors sol)	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans le processus de nettoyage des surfaces - Aptitude à choisir le matériel, les produits d'entretien adaptés à chaque surface - Respect de la chronologie des étapes de nettoyage (du plafond

	<p>vers le sol, du haut vers le bas)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification précise des souillures importantes, 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)
J. Disposer les éléments de décoration, d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures de disposition des objets décoratifs - Capacité à remettre d'aplomb, à leur place, des éléments dont la position est non conforme - Aptitude à réassortir les éléments dédiés à l'accueil (amenities, produits d'accueil...) - Connaissance des documents devant être mis à la disposition du vahiny - Capacité à remplacer les documents à l'aspect non conforme à l'accueil du vahiny
K. Nettoyer le sol	<ul style="list-style-type: none"> - 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 porte de 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)
L. Finaliser les opérations de mise en place	<ul style="list-style-type: none"> - 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.)

CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CONTENU
• Connaissances :	<ul style="list-style-type: none"> - 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
• Habilités :	<ul style="list-style-type: none"> - 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 :	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation, planification - Postures ergonomiques - Propreté, méticulosité

MODULE P 4 : ENTRETIEN DES LIEUX PUBLICS

Code : FC-04	Durée : 60 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit effectuer l'entretien, la mise en place des lieux publics, des locaux communs, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> • Données verbales, écrites (consignes, procédure...) • Connaissance des normes d'hygiène, connaissance et respect du matériel - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> • Ensemble du mobilier, de l'équipement d'une salle de bain • Lingerie liée à l'hygiène du corps • Ensemble du matériel de nettoyage <p>Dans les unités de logement (hébergement à caractère privatif) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour apprêter les lieux publics à l'usage des vahiny - Participer à l'accueil du plus large public (vahiny résidents, de passage, etc.) <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Préparer les outils, les produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des tâches à accomplir et des matériaux à nettoyer - Choix approprié des outils de travail - Choix approprié, respect du dosage des produits d'entretien - Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail
B. Entrer dans les espaces sanitaires communs	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération des espaces sanitaires - Qualité de l'inventaire des effets observés - Capacité à identifier les effets éventuellement manquants, à les signaler (Réception, Gouvernante) - Capacité à réagir en cas de présence d'effets personnels de vahiny - Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (eau froide, eau chaude, éclairage, courant électrique, etc.) - Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à les signaler (Réception, Gouvernante)
C. Entrer dans les espaces administratifs	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise du processus d'éclairage, d'aération des espaces administratifs (bureaux) - Capacité à vérifier la fonctionnalité des réseaux (éclairage, courant électrique, etc.) - Capacité à identifier les éventuels dysfonctionnements, à

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

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

	<ul style="list-style-type: none"> - 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)
N. Finaliser les opérations de mise en place	<ul style="list-style-type: none"> - 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.)

CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CONTENU
• Connaissances :	<ul style="list-style-type: none"> - 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
• Habilités :	<ul style="list-style-type: none"> - 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 :	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation, planification - Postures ergonomiques - Propreté, méticulosité

MODULE P 5 : REPERAGE DES DYSFONCTIONNEMENTS

Code : FC-05	Durée : 30 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit repérer, signaler les anomalies, les dysfonctionnements, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle technique des espaces dédiés à l'hébergement (privatifs, publics) ▪ Maîtrise de la communication inter-service ▪ Données verbales, écrites (consignes, procédures, check-list...) - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentation interne, outils de communication <p>Unités de logement, sanitaires, couloirs, escaliers, halls, terrasses...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour vérifier le dysfonctionnement éventuel des équipements - Pour assurer une qualité optimale d'accueil du vahiny <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Observer les lieux, les équipements, les effets	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de déplacement, d'intervention dans les espaces vahiny - Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée dans les espaces privatifs - Maîtrise du processus d'éclairage des lieux observés - Respect des procédures, des check-lists - Connaissance de la mise en place habituelle des lieux - Connaissance des équipements habituels de chaque espace - Aptitude à n'oublier aucun point de contrôle - Objectivité de l'observation des lieux
B. Repérer les dysfonctionnements types	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à repérer les anomalies visuelles, olfactives, sonores, tactiles - Aptitude à repérer les dysfonctionnements électriques (éclairage, courant, etc.) - Aptitude à repérer les dysfonctionnements de robinetterie (lavabo, toilettes, etc.) - Aptitude à repérer les dysfonctionnements de mobilier - Aptitude à repérer les anomalies de revêtements (peintures, carrelages, voliges, etc.) - Aptitude à repérer les autres dysfonctionnements techniques (portes, fenêtres, etc.) - Aptitude à repérer la présence de nuisibles (insectes,

	<p>rongeurs, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à repérer les agrégats organiques (souillures, matières en décomposition, etc.) - Rapidité de repérage des anomalies, des dysfonctionnements - Qualité, exhaustivité d'inventaire des anomalies, des dysfonctionnement
C. Consigner les dysfonctionnements observés	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance des procédures, des documents de contrôle des dysfonctionnements, des anomalies - Conformité de renseignement des documents de contrôle (précision, exactitude, etc.) - Lisibilité, propreté des documents renseignés
D. Intervenir sur les dysfonctionnements observés	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à identifier les dysfonctionnements, anomalies pouvant être corrigées sur le champ - Aptitude à respecter les règles d'hygiène, de sécurité en cas d'intervention directe - Capacité à identifier les dysfonctionnements, anomalies nécessitant l'intervention d'un technicien - Aptitude à ne pas intervenir en cas de dysfonctionnements, anomalies trop complexes
E. Signaler les dysfonctionnements observés	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à signaler les dysfonctionnements, anomalies résolus (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.)
F. Faire le suivi des dysfonctionnements signalés	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à mémoriser les dysfonctionnements, anomalies signalées - Capacité à mémoriser le planning de d'intervention - Capacité à vérifier la résolution des dysfonctionnements, anomalies signalés

CONNAISSANCES, HABILETES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> • Connaissances : 	<ul style="list-style-type: none"> - Différents types de matériaux, revêtements, surfaces présentes en espace d'hébergement - Points de contrôle type de chaque espace dédié à l'hébergement - Fonctionnement des matériels habituellement mis à disposition des vahiny
<ul style="list-style-type: none"> • Habiletés : 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
<ul style="list-style-type: none"> • Attitudes : 	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation, planification - Propreté, méticulosité - Dynamisme, efficacité

MODULE P 6 : SERVICE DU PETIT DEJEUNER

Code : FC-06	Durée : 30 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit effectuer le service du petit-déjeuner en chambre, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Données verbales, écrites (annonce, bon de commande, fiche de réservation) ▪ Maîtrise des normes de service des prestations commandées - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matériels de cuisine : Plateau, chariot, linge et vaisselle de restauration... <p>Dans les espaces de restauration, d'hébergement (offices, unités de logement...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour satisfaire la commande du vahiny - Pour un service de repas dans l'espace privatif du vahiny <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Soins apportés aux manipulations techniques de service • Conformité de la prestation à la commande • Cordialité, disponibilité, discrétion • Rapidité, efficacité, efficience de service 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Se préparer et préparer le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Collecte des informations en vue du service du petit-déjeuner en chambre (écrites, orales, etc.) - Planification du travail (denrées à travailler, progression, timing, etc.) - Préparation logique, fonctionnelle et conforme du poste de travail - Choix approprié des outils de travail (équipements, ustensiles, accessoires, etc.)
B. Préparer la commande du petit-déjeuner	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à lire, à comprendre la commande (prestations demandées, heure de livraison, etc.) - Communication conforme de la commande aux services concernés (restaurant, cuisine, etc.) - Respect des procédures de l'établissement pour le dressage du petit-déjeuner (sur plateau, chariot, etc.) - Vérification systématique de la conformité du matériel (propreté linge, intégrité vaisselle, etc.) - Aptitude à gérer le timing, à répondre à l'objectif de livraison à l'heure demandée - Respect des normes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manipulation des matériels, des denrées - Préparation des éléments de facturation
C. Vérifier la commande avant livraison	- Autocontrôle de la mise en place finale, en conformité

<p>en chambre</p>	<p>à la commande initiale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autocontrôle de la mise en place finale, en conformité à la charte de qualité de l'établissement - Collecte des derniers éléments de la commande (denrées alimentaires préparées minute, etc.) - Contrôle de la conformité quantitative, qualitative de chaque boisson (nature, température, propreté...) - Contrôle de la conformité quantitative, qualitative de chaque aliment (nature, température, propreté...) - Contrôle de la conformité quantitative, qualitative de la mise en place (ustensiles, décoration, documentation, etc.) - Vérification systématique des échéances produits (D.L.C., D.L.U.O, etc.) - Vérification de la conformité des éléments de facturation
<p>D. Enlever la commande de son lieu de préparation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Choix du moyen de transport de la commande - Connaissance et respect de ses propres limites de transport de charges - Aptitude à équilibrer la charge transportée (sur plateau) - Choix du vocabulaire technique d'enlèvement de la commande (si le préparateur est différent) - Respect des techniques d'enlèvement de la commande
<p>E. Transporter la commande jusqu'au lieu de livraison</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respect du trajet de transport de la commande ("marche en avant", trajet logique vers le lieu de livraison...) - Choix du vocabulaire d'annonce de transport de la commande - Attention portée aux obstacles présents sur le trajet de transport de la commande (marches, tapis...) - Respect du code de croisement des personnes (autres personnels en service, vahiny, etc.) - Gestion efficace et efficiente du temps de transport de la commande
<p>F. Entrer dans l'espace privatif du vahiny</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée en unité de logement - Annonce explicite du motif d'entrée en unité de logement - Respect de la procédure de prise de contact avec le vahiny (vocabulaire, attitudes spécifiques, etc.) - Respect de la procédure d'annonce la prestation commandée au vahiny - Attente de la confirmation positive du vahiny - Aptitude à réagir à une confirmation négative du vahiny (erreur de chambre, de commande, de timing, etc.) - Observation des principes de discrétion, de respect de l'espace privatif du vahiny (voix, regards, mouvements, etc.)

G. Servir la commande au vahiny	<ul style="list-style-type: none"> - Mémoire exacte, annonce conforme de la prestation commandée - Ecoute de la confirmation du vahiny sur l'adéquation de la prestation à sa commande initiale - Identification du lieu de service de la commande (table, bureau, lit, etc.) - Respect des normes de service du petit-déjeuner (mise en place, service des boissons, etc.) - Respect des normes de service des éléments complémentaires (réserve de glaçons, sucrier, etc.) - Annonce des boissons servies à chaque vahiny (nom, détails spécifiques) - Choix du vocabulaire de prise de congé du vahiny
H. Rester à l'écoute du vahiny	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à sonder la satisfaction du vahiny - Capacité à réagir en cas de problème signalé par le vahiny - Capacité à réagir en cas de changement d'avis du vahiny - Capacité à transmettre rapidement toute modification de commande du vahiny - Capacité à suggérer des prestations complémentaires
I. Prendre congé du vahiny	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation de la note au vahiny - Aptitude à expliquer dans le détail la note au vahiny - Capacité à réagir en cas de problème signalé par le vahiny (erreur de facturation, etc.) - Respect de la procédure de prise de congé du vahiny (vocabulaire, attitude, etc.) - Respect de la procédure de départ de l'espace privatif du vahiny (voix, regards, mouvements, etc.) - Capacité à rendre compte du service de la commande (à l'oral, à l'écrit, etc.), à transmettre la facture validée
J. Débarrasser la commande	<ul style="list-style-type: none"> - Respect de l'autorisation tacite ou effective d'entrée en unité de logement - Respect des procédures de débarrassage du petit-déjeuner en espace privatif vahiny - Autocontrôle du travail effectué (inventaire des ustensiles et matériels, vérification des lieux, etc.) - Respect du timing de débarrassage - Respects des normes d'hygiène et de sécurité dans les manipulations de débarrassage - Respect des normes de transport des effets du petit déjeuner (propreté, présentation, logique du trajet, "marche en avant"...) - Respect des normes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie dans la manipulation des matériels débarrassés - Remise en état du poste de travail, éventuellement du matériel selon la procédure en place (vaisselle, etc.)

CONNAISSANCES, HABILETES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> • Connaissances : 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
<ul style="list-style-type: none"> • Habiletés : 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
<ul style="list-style-type: none"> • Attitudes : 	<ul style="list-style-type: none"> - 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

MODULE P 7 : MISE EN VALEUR DES ESPACES

Code : CE-07	Durée : 30 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit mettre en valeur les espaces, composer des arrangements floraux, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> • Données verbales, écrites (consignes, procédure, fiches techniques, schémas, photographies...) - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> • Ensemble du petit matériel, des ustensiles propres à la décoration <p>Dans les espaces liés à l'hébergement (lieux publics, espaces privatifs...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Préparer les outils de travail, le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des tâches à accomplir - Choix approprié des outils de travail - Préparation logique, fonctionnelle, conforme du poste de travail
B. Planifier la mise en valeur des espaces	<ul style="list-style-type: none"> - Identification et planification des lieux d'intervention (espaces publics, privatifs, etc.) - Identification et planification des équipes de travail - Planification de la chronologie des tâches - Prise en compte des situations particulières (demandes spécifiques clients...) - Connaissance précises des différents types de décorations prévues par les procédures - Capacité technique d'élaboration des différents types de décorations
C. Rassembler les éléments de décoration	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance des végétaux de saison - Vérification des fleurs, des matières premières, des matériaux - Vérification des accessoires de composition florale - Choix de matériaux visuellement appropriés aux décorations envisagées - Choix de matériaux olfactivement appropriés aux décorations envisagées - Choix de matériaux adaptés aux types de présentation, de conservation envisagés
D. Elaborer des compositions florales	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance des codes couleurs - Harmonie des couleurs, des volumes

	<ul style="list-style-type: none"> - Propreté, hygiène, sécurité, conformité des compositions réalisées - Aptitude à limiter le gaspillage (matières premières, matériel, eau, etc.)
E. Identifier des objets de décoration	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures de décoration des espaces (plans, check-lists, etc.) - Respect des règles d'hygiène, de sécurité dans la disposition des objets de décoration - Respect des règles d'harmonie dans la disposition des objets de décoration - Aptitude à sécuriser les objets de décoration
F. Vérifier l'harmonie des espaces	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à porter un regard d'ensemble sur un espace décoré - Capacité à se mettre à la place du vahiny - Capacité à vérifier l'harmonie des couleurs, des volumes, des parfums...
G. Finaliser les opérations de mise en place	<ul style="list-style-type: none"> - 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.)

CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES	PROPOSITION DE CONTENU
• Connaissances :	<ul style="list-style-type: none"> - 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
• Habilitéés :	<ul style="list-style-type: none"> - 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 :	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation, logique de travail, gestion de l'espace de travail - Postures ergonomiques - Meticulosité

MODULE G 1 : HSE

Code : FC-08	Durée : 30 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit appliquer des notions de santé et de sécurité selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir : <ul style="list-style-type: none"> ▪ De mise en situation ▪ D'observations ▪ Accident simulé - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des équipements de protection ▪ Des fiches signalétiques ▪ Des fiches techniques de constructeurs de machines ▪ D'une documentation pertinente (code de travail, lois, règlements ...) <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect des lois et règlements de santé et sécurité au travail - Respect des lois et règlements sur la protection de l'environnement - Respect des règles d'ergonomie - Association entre les causes et les effets des accidents de travail 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Agir selon ses droits et ses responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Interprétation juste de la réglementation du travail en matière de santé et sécurité • Détermination juste des enjeux humains et financiers de la santé et sécurité • Détermination exacte des droits et obligations des divers intervenants en matière de santé et de sécurité au travail
B. Établir les causes des accidents les plus fréquents au milieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Association précise entre les activités sur le poste de travail et les accidents les plus fréquents • Interprétation correcte des fiches signalétiques de sécurité • Utilisation correcte des équipements de protection individuelle • Respect des postures de travail et manutention • Estimation juste du niveau de risque
C. Déterminer les facteurs de risque liés à l'utilisation de l'outillage et des machines-outils.	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des recommandations du fabricant • Observations pertinentes • Estimation juste du niveau de risque
D. Déterminer les actions pratiques pour le respect de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Interprétation juste de la réglementation relative au respect de l'environnement • Détermination juste des effets retombés du non-respect de l'environnement

	<ul style="list-style-type: none"> • Énoncé juste des précautions à prendre • Prise en compte des différents facteurs • Estimation juste de la situation • Choix correct de correctifs
E. Planifier le rangement sécuritaire des matières premières et des produits.	<ul style="list-style-type: none"> • Prise en considération du niveau de dangerosité des matières premières et des produits • Préservation de l'intégrité des propriétés et des caractéristiques des matières premières et des produits • Regroupement judicieux des matières premières et des produits • Aménagement fonctionnel de l'espace de rangement
F. Intervenir en cas d'accident.	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation juste de la situation • Intervention appropriée et rapide • Respect strict des limites d'intervention • Communication adéquate en situation de stress

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	PROPOSITION DE CONTENU	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
B. Agir selon ses droits et ses responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> - Les enjeux des accidents de travail et des maladies professionnelles (enjeux humains, sociaux, économique et juridiques liés à la santé et sécurité au travail) - Les règlements sur la santé et sécurité en milieu de travail - Les lois régissant la sécurité en milieu de travail - Le code de travail 	Présenter des situations à l'apprenant et le faire réfléchir sur les risques d'accident possibles ainsi que les préventions à mettre en œuvre pour éviter l'accident.
B. Établir les causes des accidents les plus fréquents au milieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Les risques d'accident et de maladie professionnelle en milieu de travail - Les préventions des accidents et des maladies professionnelles - Les fiches signalétiques de sécurité - Les EPI 	
C. Déterminer les facteurs de risque liés à l'utilisation de l'outillage et des machines-outils.	<ul style="list-style-type: none"> - Les risques spécifiques liées à l'utilisation d'outillages et de machines-outils - Les fiches de recommandation des fabricants 	
D. Déterminer les actions pratiques pour le respect de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> - Les lois sur la protection de l'environnement - Les types de déchets nuisibles à l'environnement - Gestion des déchets 	
E. Planifier le rangement sécuritaire des matières premières et des produits.	<ul style="list-style-type: none"> - Technique de rangement sécuritaire des produits dangereux 	
F. Intervenir en cas d'accident.	<ul style="list-style-type: none"> - Secourisme - Les premiers soins - Intervention en cas d'incendie 	

MODULE G 2 : COMMUNICATION

Code : FC-09	Durée : 60 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit communiquer oralement et par écrit de façon simple, en français en utilisant les formes d'expression d'usage courant liées à la profession selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir : <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de communication orale ou écrite - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> • De dictionnaires français ou de dictionnaires de traduction malagasy-français, de grammaire, etc. <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation correcte du vocabulaire approprié à la situation - Communication adéquate avec les divers intervenants : employeurs, pairs, clients et autres - Absence de fautes d'orthographe et de grammaire 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Communiquer oralement.	<ul style="list-style-type: none"> • Interprétation correcte du message • Réponse adéquate • Clarté de la communication
B. Communiquer par écrit.	<ul style="list-style-type: none"> • Structure correcte du texte • Construction de phrases courtes et précises • Expression juste de ses opinions et de ses idées •
C. Rédiger des documents de vente tels que soumission, bon de commande, devis et facture.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de phrases courtes et précises • Choix approprié des termes spécifiques au métier • Organisation méthodique des informations • Écriture claire et précise
D. Tenir une correspondance d'affaires.	<ul style="list-style-type: none"> • Respect du contenu du message • Utilisation du vocabulaire spécialisé au métier • Rédaction de phrases courtes et précises • Utilisation appropriée des formules de politesses
E. Traiter l'information en français provenant de sources variées.	<ul style="list-style-type: none"> • Méthode de recherche appropriée • Organisation adéquate de l'information jugée pertinente • Démonstration de son sens critique dans la recherche d'informations • Interprétation juste de l'information • Résumé cohérent de l'information recueillie • Consultation appropriée de documents de référence ou de sites Internet

F. Utiliser les technologies pour transmettre et recevoir un message.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation adéquate des technologies pour transmettre et recevoir un message • Adaptation du message appropriée au support technologique • Utilisation efficace des outils de correction informatiques
---	---

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	PROPOSITION DE CONTENU
A. Communiquer oralement.	<ul style="list-style-type: none"> - Termes usuels du métier - Usage des termes dans la structure d'une phrase - Mots, verbes et adjectifs utilisés fréquemment - Temps des verbes - Conventions linguistiques de base - Composition d'une phrase - Formules de politesse - Phrases courantes - Idée principale d'une communication - Idées secondaires d'une communication - Phrases affirmatives, négatives et interrogatives
B. Communiquer par écrit.	<ul style="list-style-type: none"> - Conventions orthographiques - Mots au singulier et au pluriel - Conjugaison des verbes au présent, passé composé et futur simple - Accords : féminin, pluriel, - Accord des participes passés - Article, sujet, adjectif, verbe, complément d'objet direct et indirect, etc. - Introduction, corps du texte, conclusion - Texte adapté au contexte
C. Rédiger des documents de vente tels que soumission, bon de commande, devis et facture.	<ul style="list-style-type: none"> - Buts et caractéristiques de chacun des documents - Composition, rédaction et mise en page d'une soumission, d'un bon de commande, d'un devis, d'une facture - Documents reliés à la transaction : chèques, traite bancaire et autres - Structures de phrase claires et précises - Conventions de rédaction - Organisation de l'information
D. Tenir une correspondance d'affaires.	<ul style="list-style-type: none"> - Distinguer les composantes du contenu du message (idée principale, idées secondaires) - Acquérir un vocabulaire adapté à une correspondance d'affaires (terminologie d'usage pour les formules de politesse) - Organiser le contenu du message (mise en page, introduction, corps du texte, conclusion, texte adapté au contexte)
E. Traiter l'information en	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche en bibliothèque

français provenant de sources variées.	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche sur Internet - Moteurs de recherche sur Internet - Mots clés - Cueillette de l'information : documents originaux, impressions, photocopies, sites Internet - Types de classement selon le support - Critères de sélection - Lecture annotée d'un article - Rédaction d'un résumé
F. Utiliser les technologies pour transmettre et recevoir un message.	<ul style="list-style-type: none"> - Serveurs qui offrent le service de courriel - Enregistrement à un serveur - Constitution d'une liste d'adresses - Rédaction du message adapté au support - Outils de correction disponibles sur les logiciels et les services de courriel - Formules de politesse d'usage - Jonction d'un document attaché - Ouverture en toute sécurité des messages reçus - Ouverture des documents attachés - Réponse au message reçu

MODULE G3 : SCIENCES APPLIQUEES A LA NUTRITION ET AUX EQUIPEMENTS

Séquences d'apprentissage	Ressources scientifiques	Activités en situation professionnelle et évaluation de fin de séquence
Comment éviter les diverses pollutions dans une hôtel-restaurant pour prévenir les contaminations des aliments et les maladies ?	<ul style="list-style-type: none"> - Pollution de l'eau et de l'air : évacuation des eaux usées, système d'aération d'une salle (cuisine, restaurant, chambres, ...) - Hygiène corporelle : justification du port de la tenue professionnelle et des étapes de la procédure du lavage des mains 	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de définir la pollution de l'air et de l'eau - de présenter quelques mesures contre ces types de pollutions - de présenter des mesures à prendre pour l'hygiène du personnel et des aliments
Quelles sont les exigences de la propreté et de la conservation des aliments dans un hôtel restaurant ?	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Justification de la réglementation sur la chaîne du froid et la chaîne du chaud : liaison chaude, liaison froide, remise en température - Justification des mesures pour la maîtrise des risques liés à l'exposition des produits en salle de restaurant et en vitrine 	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - veiller à la propreté : du personnel, des locaux et du matériel - veiller à la propreté et à la conservations des denrées alimentaires : <ul style="list-style-type: none"> . lors de sa réception et de son stockage . lors du maintien de leurs températures . lors des expositions en salle et en vitrine (réfrigérées ou non)
Quelles sont les fonctions de nutrition chez l'homme ?	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Besoins alimentaires quantitatifs : notion sommaire du métabolisme basal et de sa détermination - Equilibre d'une ration alimentaire et conséquences d'une alimentation insuffisante ou déséquilibrée -Tableau des aliments courants et leurs composants nutritifs 	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de distinguer un aliment simple d'un aliment composé - d'expliquer le rôle des divers composants alimentaires, et le besoin d'équilibrer un repas - de proposer une correction pour une ration alimentaire mal équilibrée ou insuffisante - de déterminer la composition globale d'un aliment
Qu'est-ce qu'une alimentation équilibrée ?	<ul style="list-style-type: none"> - Répartition journalière des apports conseillés pour l'organisme humain en protides, lipides, glucides - Enoncé de facteurs entraînant une modification des besoins alimentaires - Répartition de la ration selon la structure des repas - Conditions de l'équilibre qualitatif - Conséquences d'une alimentation déséquilibrée 	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de proposer une répartition journalière des apports conseillés pour l'organisme humain en tenant compte de la modification des besoins alimentaires - de répartir les ratios en fonction des situations - de formuler les conséquences d'un déséquilibre nutritionnel

<p>Comment l'hôtel-restaurant est-il alimenté en énergie ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rappel des principales grandeurs utilisées en électricité - Réglementation et contrôle de la sécurité liée à l'utilisation des équipements électriques 	<p>Mettre les élèves dans des situations professionnelles pour les rendre capables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de distinguer les différents équipements - de repérer les structures et les éléments de sécurité - de lire des plaques signalétiques d'appareils et de notices techniques (tension, intensité, puissance) - de calculer une consommation électrique pour une activité professionnelle donnée - de se repérer sur un plan d'ensemble des locaux
---	---	---

GLOSSAIRE

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Un programme est un ensemble cohérent de compétences à acquérir, formulé en termes d'objectifs et découpé en modules. Il décrit les apprentissages attendus du stagiaire en fonction d'une performance déterminée. Ses objectifs et son contenu sont obligatoires.

BUTS DE LA FORMATION

Les buts du programme sont des énoncés des intentions éducatives retenues pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour un programme de formation donné.

COMPÉTENCE

Une compétence est un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités et qui se fonde sur un ensemble intégré de connaissances, d'habiletés, d'attitudes et de comportements. Les compétences sont de deux types :

- Les **compétences particulières** portent sur des tâches types du métier ou de la fonction de travail et qui rendent la personne apte à assurer avec efficacité la production d'un bien ou d'un service.
- Les **compétences transversales** portent sur une activité de travail ou de vie professionnelle qui déborde du champ spécifique des tâches du métier lui-même ; ces compétences peuvent être transférables à plusieurs activités de travail.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux servent à catégoriser les compétences à faire acquérir par le stagiaire. Ils servent à orienter et à regrouper les objectifs opérationnels.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

L'objectif opérationnel est défini en fonction d'un comportement relativement fermé et décrit les actions et les résultats attendus du stagiaire. Il comprend cinq composantes :

- Le comportement attendu présente la compétence.
- Les conditions d'évaluation renseignent sur les conditions qui prévalent au moment de l'évaluation de sanction : contexte, matériel, etc.
- Les précisions sur le comportement attendu décrivent des éléments essentiels à la compréhension de la compétence.
- Les critères particuliers de performance définissent des exigences à respecter et accompagnent chacune des précisions sur le comportement. Ils permettent de porter un jugement rigoureux sur l'atteinte de la compétence.
- Les critères généraux de performance définissent des exigences liées à l'accomplissement d'une tâche ou d'une activité et donnent des indications sur le niveau de performance recherché ou sur la qualité globale d'un produit ou d'un

service. Ils sont rattachés à l'ensemble ou à plusieurs précisions sur le comportement attendu.

MODULE DE FORMATION

Subdivision autonome d'un programme de formation professionnelle formant en soi un tout cohérent et signifiant.

UNITÉ

Étalon servant à exprimer la valeur de chacun des modules d'un programme de formation en attribuant à ces composantes un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme ; l'unité correspond à 15 heures de formation.