

PROFIL DE CERTIFICATION

Gouvernant·e d'étage

Enseignement secondaire technique de qualification ordinaire et spécialisé de forme 4 de plein exercice ou en alternance (« Article 49 »)

Approuvé par le Gouvernement en date du 20/04/2023



Table des matières

Références du profil de certification	3
Parcours d'apprentissage et distribution des ECVET	4
Correspondance Activités Clés (AC) – Unités d'Acquis d'Apprentissage (UAA) du profil de formation	5
Unités d'acquis d'apprentissage (UAA).....	11
UAA1 VC - Réaliser les travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien des chambres et des parties communes de l'étage.....	11
UAA1 GE - Contrôler le travail du valet/femme de chambre et le comportement professionnel du personnel.....	17
UAA2 GE - Organiser et coordonner le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'étage et gérer les plaintes en français	21
UAA3 GE - Gérer les stocks de linge, de produits et de fournitures nécessaires à l'activité du département et organiser la distribution.....	27
UAA4 GE - Gérer les plaintes dans son domaine d'activité en anglais	30
GLOSSAIRE SPECIFIQUE AU METIER.....	59
Eléments disciplinaires nécessaires à l'exercice du métier.....	61
Profil d'Evaluation	63
Profil d'équipement	75
Glossaire.....	79
Le cadre francophone des certifications	79

Première partie

Références du profil de certification

Intitulé de l'option de base groupée concernée

Gouvernant·e

Code de l'option

4132

Durée en année(s) scolaire(s) sur laquelle est organisée l'option groupée

3 années dans l'enseignement secondaire technique de qualification ordinaire et spécialisé de forme 4 de plein exercice ou en alternance (« Article 49 »)

Profil(s) de formation au(x)quel(s) se réfère(nt) l'option groupée

Profil de formation du / de la « Valet/femme de chambre » produit par le SFMQ et approuvé par le Gouvernement en date du 14 octobre 2021

Profil de formation du / de la « Gouvernant·e d'étage » produit par le SFMQ et approuvé par le Gouvernement en date du 14 octobre 2021

Nombre minimum et nombre maximum de semaines de stage au service des apprentissages de la formation concernée

Nombre minimum de semaines de stage : 8 semaines

Nombre maximum de semaines de stage : 19 semaines



Dans l'enseignement en alternance : sans objet

Certificats de qualification délivrés aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le ou les profils de formation concernés

CQ Valet / Femme de chambre

CQ Gouvernant·e d'étage

Positionnement de la certification par rapport au cadre francophone des certifications (CFC)

Valet/femme de chambre : **Niveau 2**

Positionnement de la certification par rapport au cadre francophone des certifications (CFC)

Gouvernant d'étage·e : **Niveau 4**

Parcours d'apprentissage et distribution des ECVET

Le parcours d'apprentissage proposé par le profil de certification **recommande** un ordre de déroulement des unités d'acquis d'apprentissage (UAA), donne une **estimation temporelle** pour chaque unité et alloue les points ECVET.

	Ordre de déroulement des UAA	Intitulé	Nbre de semaines	ECVET	Validation
1 ^{er} année	UAA 1 (VC)*	Réaliser les travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien des chambres et des parties communes de l'étage	20	60	oui
	UAA 3 (GE)	Gérer les stocks de linge, de produits et de fournitures nécessaires à l'activité du département et organiser la distribution	7	-	En 2 ^e année de formation
2 ^e année	UAA 2 (GE)	Organiser et coordonner le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'étage et gérer les plaintes en français	20	-	En 3 ^e année de formation
	UAA 3 (GE)	Gérer les stocks de linge, de produits et de fournitures nécessaires à l'activité du département et organiser la distribution	7	60	oui
3 ^e Année	UAA 1 (GE)	Contrôler le travail et le comportement du personnel	14	20	oui
	UAA 2 (GE)	Organiser et coordonner le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'étage et gérer les plaintes en français	13	40	oui
Flottante	UAA 4 (GE)	Gérer les plaintes dans son domaine en anglais	/	20	En 3 ^e année de formation

*VC = Valet/Femme de chambre GE = Gouvernant /Gouvernante d'étage

+ Des semaines allouées aux projets scolaires, aux dépassements, aux remédiations, aux séjours. La liberté de chaque établissement est totale quant à l'utilisation des « semaines-projets » pourvu qu'un lien réel soit établi avec la formation.

Correspondance Activités Clés (AC) – Unités d’Acquis d’Apprentissage (UAA) du profil de formation

Il est important de rappeler que **les profils métier**, rédigés avec les partenaires sociaux et les services publics de l’emploi, listent notamment les AC des métiers ciblés et les compétences professionnelles associées sur base desquels **les profils de formation**, rédigés avec les opérateurs de la formation et de l’enseignement, définissent les UAA.

Les unités proposent un assemblage des AC ou de partie d’entre elles en suivant une logique propre à l’apprentissage.

Ces tableaux établissent donc les correspondances entre les AC des profils métier et les UAA des profils formation du SFMQ.

1. Intitulés des UAA des *Profils de formation*

Profil métier : Valet / Femme de chambre

UAA1 (VC)	Réaliser les travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien des chambres et des parties communes de l'étage
------------------	--

Profil métier : Gouvernant / Gouvernante d'étage

UAA1 (GE)	Contrôler le travail et le comportement professionnel du personnel
UAA2 (GE)	Organiser et coordonner le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'étage et gérer les plaintes en français
UAA3 (GE)	Gérer les stocks de linge, de produits et de fournitures nécessaires à l'activité du département et organiser la distribution
UAA4 (GE)	Gérer les plaintes dans son domaine en anglais

2. Tableau de répartition des Compétences Professionnelles Détaillées (CPD) au sein des UAA

AC1 : Réaliser les travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien des chambres et parties communes de l'étage						
CP	CPD	UAA1 VC	UAA1 GE	UAA2 GE	UAA3 GE	UAA4 GE
1.1 Préparer le matériel de son service, linge et articles	1.1.1 Contrôler le contenu du chariot de ménage/chariot de linge et l'approvisionner en fournitures	X				
	1.1.2 Entretien et nettoyer son matériel d'entretien (ex. vider les sacs d'aspirateur)	X				
	1.1.3 Signaler les dérangements ou défauts	X				
1.2 Exécuter les activités de nettoyage d'après les listes des chambres (résumé des hôtes qui partent ou restent)	1.2.1 Nettoyer la chambre suivant la méthode imposée	X				
	1.2.2 Identifier et signaler la présence de nuisibles	X				
	1.2.3 Appliquer le traitement éventuel selon les instructions données	X				
	1.2.4 Nettoyer et désinfecter les installations sanitaires suivant la méthode imposée	X				
	1.2.5 Effectuer le réassort dans la chambre (savons, shampoing, fleurs, confiseries, documentation,)	X				
	1.2.6 Déménager ou déplacer le mobilier : lits, tables, chaises si besoin	X				
	1.2.7 Respecter le délai alloué	X				
	1.2.8 Repérer un comportement inapproprié (être vigilant)	X				
1.3 Changer les draps, refaire le lit (mise à blanc, recouche, ...) et remplacer le linge de toilette	1.3.1 Renouveler le linge de lit et de toilette	X				
	1.3.2 Refaire le/les lit(s)	X				
	1.3.3 Contrôler le fonctionnement des différents appareils et installations (par ex. sèche-cheveux, éclairage, chauffage, etc.)	X				
	1.3.4 Identifier et signaler les dysfonctionnements, les dégradations	X				
1.4 Effectuer l'entretien et le nettoyage des parties communes	1.4.1 Nettoyer éventuellement les espaces publics : ascenseurs, corridors, salles, fenêtres, miroirs, sols et tapis	X				
	1.4.2 Entretien des parties communes	X				

AC2 : Contrôler le travail du valet/de la femme de chambre et les comportements professionnels du personnel de l'étage

CP	CPD	UAA1 VC	UAA1 GE	UAA2 GE	UAA3 GE	UAA4 GE
2.1 Contrôler la qualité du nettoyage et de la remise en état des chambres sur base d'une check-list	2.1.1 Vérifier la qualité du nettoyage (hygiène) selon les standards et les normes en vigueur		X			
	2.1.2 Vérifier la qualité de la remise en ordre des équipements		X			
	2.1.3 Vérifier : • le fonctionnement et la conformité des équipements • l'état des meubles		X			
	2.1.4 Vérifier que les réparations demandées ont été réalisées		X			
	2.1.5 Vérifier le respect du délai alloué par chambre		X			
	2.1.6 Vérifier le respect des consignes spécifiées par sa hiérarchie (priorités, VIP, chambres ajustées...)		X			
	2.1.7 Vérifier l'utilisation du matériel et des produits		X			
	2.1.8 Identifier les erreurs et les manquements		X			
2.2 Contrôler la qualité du nettoyage et de l'agencement des parties communes sur base d'une check-list	2.2.1 Vérifier la qualité du nettoyage selon les standards et les normes en vigueur		X			
	2.2.2 Vérifier la qualité de l'agencement (esthétique)		X			
	2.2.3 Vérifier que les réparations demandées ont été réalisées		X			
2.3 Faire rectifier les manquements, les erreurs	2.3.1 Faire part de ses observations et critiques éventuelles		X			
	2.3.2 Expliquer éventuellement les techniques		X			
	2.3.3 Vérifier la prise en compte des remarques		X			
2.4 Contrôler les comportements du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'étage en lien avec la clientèle et ses collègues	2.4.1 Contrôler l'attitude comportementale avec la clientèle		X			
	2.4.2 Contrôler l'application des règles internes		X			
	2.4.3 Contrôler la présentation et l'hygiène du personnel		X			
2.5 Informer sa hiérarchie du suivi du contrôle du personnel	2.5.1 Faire rapport à sa hiérarchie des manquements		X			

AC3 : Organiser et coordonner le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'étage

CP	CPD	UAA1 VC	UAA1 GE	UAA2 GE	UAA3 GE	UAA4 GE
3.1 Organiser le travail du personnel	3.1.1 Planifier les activités de l'étage en fonction des standards de l'établissement			X		
	3.1.2 Planifier les activités de l'étage en fonction de la quantité de travail à réaliser			X		
	3.1.3 Utiliser les outils du système de gestion du personnel de l'hôtel			X		
	3.1.4 Palier aux problèmes éventuels			X		
	3.1.5 Etablir les fiches de travail			X		
3.2 Coordonner l'équipe	3.2.1 Transmettre à l'équipe concernée les informations spécifiques			X		
	3.2.2 Susciter une dynamique positive dans l'équipe			X		
	3.2.3 Palier aux problèmes éventuels			X		
	3.2.4 Gérer les conflits éventuels			X		
3.3 Accompagner l'équipe, dans l'implémentation des nouveaux process, former	3.3.1 Présenter les nouveaux process			X		
	3.3.2 Réaliser une démonstration			X		
	3.3.3 Assurer le suivi : vérifier que les nouveautés sont intégrées			X		
	3.3.4 Faire rectifier les erreurs			X		
	3.3.5 Informer le personnel sur les procédures internes à appliquer dans le cadre de la sécurité des biens de l'hôtel, des biens du client, des objets oubliés, de la prévention de vols			X		
3.4 Assurer le relais avec les autres départements	3.4.1 Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel			X		
	3.4.2 S'assurer du transmis au département concerné des informations spécifiées des clients (lit supplémentaire, repas,)			X		
	3.4.3 Transmettre au département concerné les problèmes rencontrés			X		
	3.4.4 S'assurer du transmis des demandes des clients (linge supplémentaire, nettoyage vêtements)			X		
3.5 Communiquer avec sa hiérarchie	3.5.1 Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel			X		
	3.5.2 Formuler des propositions d'organisation d'équipes, de besoins de formation, des pistes d'amélioration			X		
	3.5.3 Transmettre ses observations relatives au fonctionnement de l'équipe			X		
3.6 Gérer les plaintes dans son domaine d'activité en français et en anglais (A2 oral)	3.6.1 Enregistrer la plainte (écouter, comprendre, identifier la situation) en français			X		
	3.6.2 Enregistrer la plainte (écouter, comprendre, identifier la situation) en anglais					X
	3.6.3 Faire preuve de patience, de discrétion et de diplomatie			X		X
	3.6.4 Evaluer l'importance de la plainte et décider des modalités de gestion : •gérer la relation avec le client en fonction du contexte, de son profil et des procédures de l'établissement • signaler une situation imprévue à son supérieur			X		

3.6.5 Evaluer l'importance de la plainte et décider des modalités de gestion en anglais: •gérer la relation avec le client en fonction du contexte, de son profil et des procédures de l'établissement • signaler une situation imprévue à son supérieur					X
--	--	--	--	--	---

AC4 : Gérer les stocks de linge, de produits et de fournitures nécessaires à l'activité du département et organiser la distribution

CP	CPD	UAA1 VC	UAA1 GE	UAA2 GE	UAA3 GE	UAA4 GE
4.1 Organiser le rangement du stock du linge, des produits d'accueil et de nettoyage	4.1.1 Respecter les procédures et les méthodes de stockage (FIFO LIFO) prévues par l'établissement				X	
	4.1.2 Identifier les anomalies				X	
4.2 Contrôler l'état du stock (quantitatif/qualitatif)	4.2.1 Vérifier la disponibilité des produits/du matériel				X	
	4.2.2 Etablir les bons de réquisition interne en fonction des besoins et des dates de livraison				X	
4.3 Traiter les informations relatives à l'inventaire	4.3.1 Faire collecter les informations pertinentes (documents, étiquetage, écran)				X	
	4.3.2 Transmettre les informations à la personne concernée (supérieur, comptable)				X	
	4.3.3 Enregistrer les informations dans le système de l'établissement (état du stock)				X	
	4.3.4 Utiliser les outils de gestion (documents, logiciels)				X	

AC5 : Respecter les règles professionnelles

CP	CPD	UAA1 VC	UAA1 GE	UAA2 GE	UAA3 GE	UAA4 GE
5.1 Respecter les règles liées à la sécurité	5.1.1 Appliquer les procédures concernant la sécurité (vol, attaque, PIU)	X	X	X	X	X
5.2 Respecter les règles liées à l'Hygiène	5.2.1 Appliquer rigoureusement les règles en matière d'hygiène personnelle	X	X	X	X	X
5.3 Appliquer les règles d'ergonomie	5.3.1 Adopter des postures ou positions de travail appropriées	X	X	X	X	X
	5.3.2 Organiser de façon rationnelle le poste de travail	X	X	X	X	X
5.4 Appliquer les règles en matière de développement durable et d'environnement	5.4.1 Trier et évacuer les déchets suivant les règles	X	X	X	X	X

Deuxième partie

Unités d'acquis d'apprentissage (UAA)

UAA1 - VC	Réaliser les travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien des chambres et des parties communes de l'étage
------------------	---

Activités-clés du profil métier	AC1 – Réaliser les travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien des chambres et parties communes de l'étage AC5 – Respecter les règles professionnelles
--	---

1.1 Préparer le matériel de son service, linge et articles

SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
1.1.1 Contrôler le contenu du chariot de ménage / chariot de linge et l'approvisionner en fournitures		
<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures de contrôle • Le contenu type d'un chariot de ménage/linge • Les produits et le matériel d'entretien • Les articles d'accueil : shampoing, savon ... 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les procédures de contrôle ❖ Choisir les produits et matériel en fonction des tâches à réaliser ❖ Approvisionner le chariot en linge et fournitures 	<i>C1- Préparer le matériel de son service, linges et articles en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>

1.1.2 Signaler les dérangements ou défauts

<ul style="list-style-type: none"> • La terminologie professionnelle : - utilisations des termes techniques • La communication professionnelle orale et écrite : principes élémentaires • Un organigramme type des départements 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer toutes les informations utiles liées aux dérangements ou défauts à la personne concernée ❖ Communiquer oralement toutes les informations utiles 	
--	--	--

1.1.3 Entretien et nettoyage son matériel d'entretien (ex. vider les sacs d'aspirateur)

<ul style="list-style-type: none"> • Nettoyage, entretien et désinfection du matériel : types, techniques (chronologie et contenu des étapes), matériels et produits • Le matériel d'entretien : 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contrôler la propreté du matériel ❖ Appliquer les techniques de nettoyage, d'entretien et de désinfection du matériel 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ○ aspirateur ○ chariot 		
---	--	--

1.2 Exécuter les activités de nettoyage d'après les listes des chambres (résumé des hôtes qui partent ou restent)

SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
1.2.1 Nettoyer la chambre suivant la méthode imposée		
<ul style="list-style-type: none"> • Les catégories d'hôtels • Les catégories de chambres • La composition type d'une chambre : - l'agencement - les types de matériaux/revêtements - le mobilier - les accessoires/équipements - les éléments décoratifs - la literie/le linge de lit • Les pictogrammes de sécurité des produits • Le plan de nettoyage type • La fiche/planche de travail type • Le matériel/les produits utilisés • Les techniques de nettoyage • La chronologie et le contenu des étapes de nettoyage • Le tri sélectif 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Décoder les fiches techniques des produits ❖ Décoder les pictogrammes de sécurité repris sur les produits ❖ Effectuer les dosages des produits ❖ Appliquer les techniques de nettoyage selon le plan de nettoyage ❖ Utiliser adéquatement le matériel ❖ Ranger la chambre ❖ Trier et évacuer les déchets 	<p><i>C2- Exécuter les activités de nettoyage d'après les listes des chambre résumé des hôtes qui partent et qui restent) en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i></p>
1.2.2 Identifier et signaler la présence de nuisibles		
<ul style="list-style-type: none"> • Les différents types de nuisibles • Les indices de présence • Un organigramme type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la présence de nuisibles ❖ Signaler leur présence 	
1.2.3 Appliquer le traitement éventuel selon les instructions données		
<ul style="list-style-type: none"> • Le traitement des nuisibles • Les techniques de désinfection • La chronologie et contenu des étapes de désinfection 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les techniques de désinfection 	

1.2.4 Nettoyer et désinfecter les installations sanitaires suivant la méthode imposée		
<ul style="list-style-type: none"> • La composition type d'une salle de bain : <ul style="list-style-type: none"> - l'agencement - les types de matériaux/revêtements - les sanitaires o les accessoires/équipements - les éléments décoratifs o les articles de toilette, de soins • Le plan de nettoyage type • La fiche/planche de travail type • Le matériel/les produits utilisés • Les techniques de nettoyage et de désinfection • La chronologie et contenu des étapes de nettoyage et de désinfection • Le tri sélectif 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Décoder les fiches techniques des produits ❖ Décoder les pictogrammes de sécurité repris sur les produits ❖ Effectuer les dosages des produits ❖ Appliquer les techniques de nettoyage et de désinfection selon le plan de nettoyage ❖ Utiliser adéquatement le matériel ❖ Ranger la salle de bain ❖ Trier et évacuer les déchets 	
1.2.5 Effectuer le réassort dans la chambre (savons, shampoing, fleurs, confiseries, documentation,)		
<ul style="list-style-type: none"> • Une liste type de travail • Les articles et documents d'accueil • Les procédures de mise en place des articles : la présentation du linge, des produits et documents d'accueil • Les types de clientèle (familiale, affaire, vip,) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Décoder la liste de travail ❖ Effectuer le réassort dans la chambre (savons, shampoing, fleurs, confiseries, documentation, ...) ❖ Adapter le réassort en fonction de la fiche de travail 	
1.2.6 Agencer ou déplacer le mobilier : lits, tables, chaises si besoin		
<ul style="list-style-type: none"> • L'agencement de la chambre • Une liste type de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Agencer/déplacer le mobilier : lits, tables, chaises en fonction de la fiche de travail 	
1.2.7 Respecter le délai alloué		
<ul style="list-style-type: none"> • Le timing par tâche et par type de chambre 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Respecter le délai alloué 	

1.2.8 Repérer un comportement inapproprié (être vigilant)

<ul style="list-style-type: none"> • Les situations anormales types • Les types de comportements anormaux/inappropriés • Les techniques de communication • Un organigramme type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier un comportement/une situation anormale ❖ Relayer l'information à la personne ou au service adéquat de façon orale, écrite ou numérique 	
---	--	--

1.3 Changer les draps, refaire le lit (mise à blanc, recouche, ...) et remplacer le linge de toilette

SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
1.3.1 Renouveler le linge de lit et de toilette		
<ul style="list-style-type: none"> • Les types de linge • Les types de literie • Une fiche type de consignes d'agencement/de renouvellement de la literie et du linge de toilette 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Renouveler le linge de lit ❖ Renouveler le linge de toilette ❖ Faire les lits selon les consignes de l'établissement ❖ Respecter le souhait du client en matière de renouvellement du linge ❖ Vérifier l'état du matelas 	<i>C3- Changer les draps, refaire le lit (remise à blanc, recouche, ...) et remplacer le linge de toilette en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
1.3.2 Refaire le/les lit(s)		
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de réfection du/des lit(s) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Refaire les lits ❖ Vérifier si le linge doit être renouvelé (lors d'une recouche) 	
1.3.3 Contrôler le fonctionnement des différents appareils et installations (par ex. sèche-cheveux, éclairage, chauffage, etc.)		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Le fonctionnement des appareils et installations : sèche- cheveux air conditionné éclairage télévision chauffage 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Le fonctionnement des appareils et installations : sèche- cheveux air conditionné éclairage télévision chauffage 	
1.3.4 Identifier et signaler les dysfonctionnements, les dégradations		
<ul style="list-style-type: none"> • Une fiche de contrôle type • Un organigramme type Les techniques de communication 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier les dysfonctionnements ou les anomalies ❖ Repérer les dégradations (matelas endommagé, murs abîmés, mobilier,...) ❖ Relayer au service et/ou à la personne compétente de façon orale, écrite ou numérique 	

1.4 Effectuer l'entretien et le nettoyage des parties communes

SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
1.4.1 Nettoyer éventuellement les espaces publics : ascenseurs, corridors, salles, fenêtres, miroirs, sols et tapis		
<ul style="list-style-type: none"> • La composition type des espaces publics : l'agencement les types de matériaux/revêtements les sanitaires les accessoires/équipements les éléments décoratifs les articles de toilette, ... • La fiche/planche de travail • Le plan de nettoyage type • Le matériel/les produits utilisés • Les machines (shampoineuse, mono-brosse, auto-laveuse cireuse) • Les techniques de nettoyage et de désinfection La chronologie et contenu des étapes de nettoyage et de désinfection • Le tri sélectif 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Décoder les fiches de travail ❖ Décoder les fiches techniques des produits ❖ Décoder les pictogrammes de sécurité repris sur les produits ❖ Effectuer les dosages des produits ❖ Appliquer les techniques de nettoyage et de désinfection selon le plan de nettoyage ❖ Utiliser adéquatement le matériel et les machines ❖ Ranger les espaces publics ❖ Trier et évacuer les déchets 	<p><i>C4- Effectuer l'entretien et le nettoyage des parties communes en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i></p>
1.4.2 Entretien des parties communes		
<ul style="list-style-type: none"> • La composition type des espaces publics : l'agencement les types de matériaux/revêtements les sanitaires les accessoires/équipements les éléments décoratifs les articles de toilette, ... • La fiche/planche de travail • Le plan de nettoyage type • Le matériel/les produits utilisés • Les machines (shampoineuse, mono-brosse, auto-laveuse, cireuse) • Les techniques de nettoyage et de désinfection • La chronologie et contenu des étapes de nettoyage et de désinfection • Le tri sélectif 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Décoder les fiches de travail ❖ Décoder les fiches techniques des produits ❖ Décoder les pictogrammes de sécurité repris sur les produits ❖ Effectuer les dosages des produits ❖ Appliquer les techniques de nettoyage et de désinfection selon le plan de nettoyage ❖ Utiliser adéquatement le matériel et les machines ❖ Ranger les espaces publics ❖ Trier et évacuer les déchets 	

1.5 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement et respecter les impositions du bien-être au travail		
SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
1.5.1 Respecter les règles liées à la sécurité		
<ul style="list-style-type: none"> • Les principales normes relatives à la sécurité • Les procédures relatives à la sécurité : incendie vol attaque client malade, accidenté décès ... • Le plan interne d'urgence type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Suivre le protocole établi par l'établissement concernant la sécurité 	<i>C5- Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement et respecter les impositions du bien-être au travail en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
1.5.2 Respecter les règles liées à l'hygiène		
<ul style="list-style-type: none"> • Les règles d'hygiène personnelle (hygiène corporelle, vestimentaire) et professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Respecter les règles liées à l'hygiène 	
1.5.3 Respecter les règles à l'ergonomie et la manutention		
<ul style="list-style-type: none"> • Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention • Les troubles musculo-squelettiques 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Suivre le protocole établi par l'établissement concernant la sécurité 	
1.5.4 Respecter les règles liées à la protection de l'environnement		
La réglementation en matière de développement durable et d'environnement La protection de l'environnement : modes de tri, de stockage, d'évacuation des déchets	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les règles de respect de l'environnement Appliquer la réglementation concernant le tri des déchets 	
1.5.5 Gérer son temps de travail		
<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation et la gestion du poste de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Agencer de manière logique le poste de travail 	

UAA1 - GE	Contrôler le travail du valet/femme de chambre et le comportement professionnel du personnel
-----------	--

Activités-clés du profil métier	AC2 - Contrôler le travail du valet/de la femme de chambre et les comportements professionnels du personnel de l'étage AC5 - Respecter les règles professionnelles
---------------------------------	---

2.1 Contrôler la qualité du nettoyage et de la remise en état des chambres sur base d'une check-list		
SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
2.1.1 Vérifier la qualité du nettoyage (hygiène) selon les standards et les normes en vigueur		
<ul style="list-style-type: none"> • Une check-list type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la qualité du nettoyage selon les standards et les normes en vigueur ❖ Compléter la check-list 	<i>C6- Contrôler la qualité du nettoyage et de la remise en état des chambres sur base d'une check-list en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
2.1.2 Vérifier la qualité de la remise en ordre des équipements		
<ul style="list-style-type: none"> • Une check-list type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la qualité de la remise en ordre des équipements 	
2.1.3 Vérifier : le fonctionnement et la conformité des équipements l'état des meubles		
<ul style="list-style-type: none"> • Le fonctionnement des appareils et des installations : sèche-cheveux air conditionné éclairage télévision chauffage ... • Les points de vérification concernant la détérioration potentielle du mobilier Une check-list type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier le fonctionnement et la conformité des équipements ❖ Vérifier l'état des meubles 	
2.1.4 Vérifier que les réparations demandées ont été réalisées		
<ul style="list-style-type: none"> • Les bordereaux de demande de réparation • Une check- list type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier le respect du délai alloué par chambre 	
2.1.5 Vérifier le respect du délai alloué par chambre		

<ul style="list-style-type: none"> Le timing par tâche et type de chambre Une check-list type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier le respect du délai alloué par chambre 	
2.1.6 Vérifier le respect des consignes spécifiées par sa hiérarchie (priorités, VIP, chambres ajustées...)		
<ul style="list-style-type: none"> Une check-list type Les standards (définition, rôle, exemples) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier le respect des consignes spécifiées par sa hiérarchie (priorités, VIP, chambres ajustées...) 	
2.1.7 Vérifier l'utilisation du matériel et des produits		
<ul style="list-style-type: none"> Un plan de nettoyage type Le matériel/les produits utilisés Les techniques de nettoyage et de désinfection Une check-list type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier les dosages des produits ❖ Vérifier les techniques de nettoyage et de désinfection selon le plan de nettoyage ❖ Vérifier l'utilisation du matériel 	

2.2 Contrôler la qualité du nettoyage et de l'agencement des parties communes sur base d'une check-list		
SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
2.2.1 Vérifier la qualité du nettoyage selon les standards et les normes en vigueur		
<ul style="list-style-type: none"> Une check-list type Les standards (définition, rôle, exemples) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la qualité du nettoyage selon les standards et les normes en vigueur ❖ Compléter la check-list 	<i>C7- Contrôler la qualité du nettoyage et de l'agencement des parties communes sur base d'une check-list en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
2.2.2 Vérifier la qualité de l'agencement (esthétique)		
<ul style="list-style-type: none"> Une check-list type Les standards (définition, rôle, exemples) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la qualité de la remise en ordre, l'agencement des équipements 	
2.2.3 Vérifier que les réparations demandées ont été réalisées		
<ul style="list-style-type: none"> Les bordereaux de demande de réparation 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la réalisation des réparations demandées 	
2.2.4 Identifier les erreurs et les manquements		
<ul style="list-style-type: none"> Les standards (définition, rôle, exemples) Une check-list type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier les erreurs ❖ Relever les manquements 	

2.3 Faire rectifier les manquements, les erreurs

SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
2.3.1 Faire part de ses observations et critiques éventuelles		
<ul style="list-style-type: none"> Les techniques de communication (feed-back, écoute, assertivité) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informer les collaborateurs de leurs manquements et de leurs erreurs de façon orale, écrite et numérique 	<i>C8-Faire rectifier les manquements en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
2.3.2 Expliquer éventuellement les techniques		
<ul style="list-style-type: none"> Les techniques de communication Les techniques de travail du valet/de la femme de chambre Les techniques de formation sur le terrain 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Diagnostiquer la cause du manque ou de l'erreur ❖ Montrer/remonter les techniques non maîtrisées ❖ Expliquer les techniques non maîtrisées ❖ Vérifier la compréhension de la technique 	
2.3.3 Vérifier la prise en compte des remarques		
<ul style="list-style-type: none"> Une check-list type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier la prise en compte des remarques 	

2.4 Contrôler les comportements du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'étage en lien avec la clientèle et ses collègues

SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
2.4.1 Contrôler l'attitude comportementale avec la clientèle		
<ul style="list-style-type: none"> Les règles de savoir être, savoir vivre Les règles de communication verbale et non verbale Les règles de déontologie 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contrôler l'attitude comportementale avec la clientèle 	<i>C9- Contrôler les comportements du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'étage en lien avec la clientèle et ses collègues lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
2.4.2 Contrôler l'application des règles internes		
<ul style="list-style-type: none"> Les règles internes types d'un établissement 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contrôler l'application des règles internes 	
2.4.3 Contrôler la présentation et l'hygiène du personnel		
<ul style="list-style-type: none"> Les règles de présentation et d'hygiène personnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contrôler la présentation et l'hygiène du personnel 	

2.5 Informer sa hiérarchie du suivi du contrôle du personnel

SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
2.5.1 Faire rapport à sa hiérarchie des manquements		
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de communication orale et écrite • Un organigramme type • Les applications numérique 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informer (oralement, par écrit, ou par outil numérique) sa hiérarchie des manquements 	<i>C10-informer sa hiérarchie du suivi du contrôle du personnel en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>

2.6 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement et respecter les impositions du bien-être au travail

SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
2.6.1 Respecter les règles liées à la sécurité		
<ul style="list-style-type: none"> • Les principales normes relatives à la sécurité • Les procédures relatives à la sécurité: incendie vol attaque client malade, accidenté décès ... • Le plan interne d'urgence type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Suivre le protocole établi par l'établissement concernant la sécurité 	<i>C11-Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement et respecter les impositions en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
2.6.2 Respecter les règles liées à l'hygiène		
<ul style="list-style-type: none"> • Les règles d'hygiène personnelle (hygiène corporelle, vestimentaire) et professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Respecter les règles liées à l'hygiène 	
2.6.3 Respecter les règles liées à l'ergonomie et la manutention		
<ul style="list-style-type: none"> • Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention • Les troubles musculo-squelettiques 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Respecter les règles liées à l'ergonomie et la Manutention 	
2.6.4 Respecter les règles liées à la protection de l'environnement		
<ul style="list-style-type: none"> • La réglementation en matière de développement durable et d'environnement • La protection de l'environnement : modes de tri, de stockage, d'évacuation des déchets 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les règles de respect de l'environnement Appliquer la réglementation concernant le tri des déchets 	
2.6.5 Gérer son temps de travail		
<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation et la gestion du poste de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Agencer de manière logique le poste de travail 	

UAA2 - GE	Organiser et coordonner le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'étage et gérer les plaintes en français
-----------	---

Activités-clés du profil métier	<p>AC3 - Organiser et coordonner le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'étage (<i>Excepté : « Evaluer l'importance de la plainte et décider des modalités de gestion en anglais:- gérer la relation avec le client en fonction du contexte, de son profil et des procédures de l'établissement - signaler une situation imprévue à son supérieur », « Enregistrer la plainte (écouter, comprendre, identifier la situation) en anglais »</i>)</p> <p>AC5 - Respecter les règles professionnelles</p>
---------------------------------	--

3.1 Organiser le travail du personnel		
SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
3.1.1 Planifier les activités de l'étage en fonction des standards de l'établissement		
<ul style="list-style-type: none"> Les locaux d'un établissement hôtelier Les tâches attendues de la femme/valet de chambre Un planning journalier type Le CARDEX 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Quantifier les tâches en fonction des standards de l'établissement ❖ Réaliser un planning des activités de l'étage 	<i>C12-Organiser le travail du personnel en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
3.1.2 Planifier les activités de l'étage en fonction de la quantité de travail à réaliser		
<ul style="list-style-type: none"> Les locaux d'un établissement hôtelier Les tâches attendues de la femme/valet de chambre Un planning journalier type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Quantifier le travail à réaliser en fonction de la liste d'occupation des locaux/chambres ❖ Réaliser un planning des activités de l'étage 	
3.1.3 Utiliser les outils du système de gestion du personnel de l'hôtel		
<ul style="list-style-type: none"> L'utilisation de l'outil informatique Un logiciel « type » de gestion d'hôtel 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Encoder le travail des collaborateurs 	
3.1.4 Palier aux problèmes éventuels		
<ul style="list-style-type: none"> Les tâches attendues de la femme/valet de chambre 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Réagir face aux problèmes éventuels ❖ S'adapter à la situation ❖ Adapter le planning 	
3.1.5 Etablir les fiches de travail		
<ul style="list-style-type: none"> L'outil informatique et les logiciels Une fiche de travail type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Rédiger les fiches de travail 	
3.2 Coordonner l'équipe		
SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES

3.2.1 Transmettre à l'équipe concernée les informations spécifiques		
<ul style="list-style-type: none"> • Les tâches attendues de la femme/valet de chambre • Les techniques de communication • L'occupation de l'hôtel et les types de manifestations • Le briefing et le débriefing 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Prendre connaissance des manifestations et occupations de l'hôtel Informer l'équipe ❖ Expliquer les spécificités du jour 	<i>C13- Coordonner l'équipe en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
3.2.2 Susciter une dynamique positive dans l'équipe		
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de management d'équipe • Les facteurs de motivation • Le briefing et le débriefing • Les techniques de communication 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Motiver le personnel : encadrer et encourager ❖ Proposer les formations nécessaires pour maintenir le personnel à niveau / motivé Exprimer efficacement une critique positive ou négative) 	
3.2.3 Palier aux problèmes éventuels		
<ul style="list-style-type: none"> • Les tâches attendues de la femme/valet de chambre 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Réagir face aux problèmes éventuels ❖ S'adapter à la situation 	
3.2.4 Gérer les conflits éventuels		
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de gestion de conflit • Les tâches attendues de la femme/valet de chambre • Les techniques de communication : l'écoute active le briefing et le débriefing l'empathie ... • Le règlement de travail, les obligations, la philosophie d'entreprise Les facteurs de stress • Les facteurs de motivation 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Objectiver la situation problématique ❖ Solutionner le conflit 	

3.3 Accompagner l'équipe, dans l'implémentation des nouveaux process, former		
SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
3.3.1 Présenter les nouveaux process		
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de communication • Les techniques de formation sur le terrain 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informer des nouveautés ❖ Initier aux nouveaux process 	<i>C14- Accompagner l'équipe, dans l'implémentation des nouveaux process, former en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
3.3.2 Réaliser une démonstration		
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de formation sur le terrain • Les techniques de communication 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Montrer les nouveaux process 	
3.3.3 Assurer le suivi : vérifier que les nouveautés sont intégrées		

<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de communication • Les techniques de formation sur le terrain 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vérifier l'intégration des nouveautés 	
3.3.4 Faire rectifier les erreurs		
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de communication • Les techniques de formation sur le terrain 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Faire rectifier les erreurs 	
3.3.5 Informer le personnel sur les procédures internes à appliquer dans le cadre de la sécurité des biens de l'hôtel, des biens du client, des objets oubliés, de la prévention de vols		
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de communication Les techniques de formation sur le terrain • Les procédures en matière de sécurité des biens de l'hôtel, du client • Les procédures en matière des objets oubliés, de la prévention de vols 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informer le personnel sur les procédures internes 	
3.4 Assurer le relais avec les autres départements		
SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
3.4.1 Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel		
<ul style="list-style-type: none"> • Un logiciel de gestion d'hôtel 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel 	<i>C15- Assurer le relais avec les autres départements en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
3.4.2 S'assurer du transmis au département concerné des informations spécifiées des clients (lit supplémentaire, repas,)		
<ul style="list-style-type: none"> • L'organigramme de l'hôtel • Le rôle des employés d'un département • Les standards de l'hôtel • Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer aux départements concernés les particularités spécifiées par le client lors de sa réservation ❖ Vérifier la transmission de l'information ❖ Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel 	
3.4.3 Transmettre au département concerné les problèmes rencontrés		
<ul style="list-style-type: none"> • L'organigramme de l'hôtel • Le rôle des employés du département • Les standards de l'hôtel • Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer au département concerné les problèmes rencontrés 	
3.4.4 S'assurer du transmis des demandes des clients (linge supplémentaire, nettoyage vêtements)		

<ul style="list-style-type: none"> Les outils de communication verbale, informatisée ou écrite 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer aux départements concernés les particularités spécifiées par le client lors de son séjour ❖ Vérifier la transmission de l'information ❖ Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel 	
---	--	--

3.5 Communiquer avec sa hiérarchie

SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
3.5.1 Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel		
<ul style="list-style-type: none"> Un logiciel de gestion d'hôtel 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utiliser les outils du système de gestion de l'hôtel 	<i>C16- Communiquer avec sa hiérarchie en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
3.5.2 Formuler des propositions d'organisation d'équipes, de besoins de formation, des pistes d'amélioration		
<ul style="list-style-type: none"> Les outils de communication 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Avancer des propositions d'organisation d'équipes ❖ Proposer des formations, des pistes d'amélioration 	
3.5.3 Transmettre ses observations relatives au fonctionnement de l'équipe		
<ul style="list-style-type: none"> Le rôle des employés du département Les standards types Les outils de communication 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer avec sa hiérarchie les observations 	

3.6 Gérer les plaintes dans son domaine d'activité en français

SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
3.6.1 Enregistrer la plainte (écouter, comprendre, identifier la situation)		
<ul style="list-style-type: none"> L'écoute active l'empathie (notions) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier les éléments de la situation ❖ Reformuler la plainte ❖ Mettre le client dans une situation de confiance 	<i>C17- Gérer les plaintes dans son domaine d'activité en français en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
3.6.2 Faire preuve de patience, de discrétion et de diplomatie		
<ul style="list-style-type: none"> Les qualités professionnelles du personnel du département « housekeeping » 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Être à l'écoute du client ❖ Faire preuve de patience, de discrétion et de diplomatie 	
3.6.3 Evaluer l'importance de la plainte et décider des modalités de gestion : - gérer la relation avec le client en fonction du contexte, de son profil et des procédures de l'établissement - signaler une situation imprévue à son supérieur		

<ul style="list-style-type: none"> • Le schéma de la communication • Les techniques de gestion de plainte : l'assertivité • Les profils des clients • Une procédure « type » de gestion de plainte • Les techniques de communication : la communication verbale et non-verbale la clarté de l'expression la formulation la reformulation la transmission efficace d'un message, d'une idée, d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Objectiver la plainte ❖ Adapter son comportement ❖ Entretenir avec les clients des relations favorables et professionnelles ❖ Prendre en compte le profil client Prévenir l'agressivité du client ❖ Gérer l'agressivité du client ❖ Sélectionner la stratégie de résolution de plainte en fonction du contexte ❖ Adapter et prioriser les procédures répertoriées par l'établissement ❖ Adapter sa communication en fonction des paramètres ❖ Signaler une situation imprévue à sa hiérarchie ❖ Signaler une situation imprévue à sa hiérarchie 	
--	--	--

3.7 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement et respecter les impositions du bien-être au travail

SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
3.7.1 Respecter les règles liées à la sécurité		
<ul style="list-style-type: none"> • Les principales normes relatives à la sécurité Les procédures relatives à la sécurité: incendie vol attaque, client malade, accidenté décès ... • Le plan interne d'urgence type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Suivre le protocole établi par l'établissement concernant la sécurité 	<i>C18- Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement et respecter les impositions en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
3.7.2 Respecter les règles liées à l'hygiène		
<ul style="list-style-type: none"> • Les règles d'hygiène personnelle (hygiène corporelle, vestimentaire) et professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Respecter les règles liées à l'hygiène 	
3.7.3 Respecter les règles liées à l'ergonomie et la manutention		
<ul style="list-style-type: none"> • Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention • Les troubles musculo-squelettiques 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Respecter les règles liées à l'ergonomie et la manutention 	
3.7.4 Respecter les règles liées à la protection de l'environnement		

<ul style="list-style-type: none"> • La réglementation en matière de développement durable et d'environnement • La protection de l'environnement : modes de tri, de stockage, d'évacuation des déchets 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Appliquer les règles de respect de l'environnement ❖ Appliquer la réglementation concernant le tri des déchets 	
3.7.5 Gérer son temps de travail		
<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation et la gestion du poste de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Agencer de manière logique le poste de travail 	

UAA3 - GE	Gérer les stocks de linge, de produits et de fournitures nécessaires à l'activité du département et organiser la distribution
-----------	---

Activités-clés du profil métier	AC4 - Gérer les stocks de linge, de produits et de fournitures nécessaires à l'activité du département et organiser la distribution AC5 - Respecter les règles professionnelles
---------------------------------	--

4.1 Organiser le rangement du stock du linge, des produits d'accueil et de nettoyage

SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
4.1.1 Respecter les procédures et les méthodes de stockage (FIFO) prévues par l'établissement		
<ul style="list-style-type: none"> Les procédures de stockage Les méthodes de stockage 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Respecter les procédures et les méthodes de stockage (FIFO LIFO) prévues par l'établissement 	<i>C20- Organiser le rangement du stock du linge, des produits d'accueil et de nettoyage en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
4.1.2 Identifier les anomalies		
<ul style="list-style-type: none"> Les critères de rangement du linge, des produits d'accueil, des produits de nettoyage Les types de produits d'accueil, de produits de nettoyage 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier le linge, les produits d'accueil, les produits de nettoyage utilisé par l'établissement ❖ Identifier les anomalies dans le rangement du stock 	

4.2 Contrôler l'état de stock (quantitatif / qualitatif)

SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
4.2.1 Vérifier la disponibilité des produits/du matériel		
<ul style="list-style-type: none"> Les critères de qualité du linge Les types de produits d'accueil, de produits de nettoyage, de matériel 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identifier les produits/le matériel ❖ Evaluer le stock quantitativement et qualitativement 	<i>C21- Contrôler l'état de stock (quantitatif / qualitatif) lors d'applications complexes en autonomie de décision dans des situations similaires</i>
4.2.2 Etablir les bons de réquisition interne en fonction des besoins et des dates de livraison		
<ul style="list-style-type: none"> Un bon de réquisition type Un planning type de livraison 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Etablir les bons de réquisition interne en fonction des besoins et des dates de livraison 	

4.3 Traiter les informations relatives à l'inventaire

SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
4.3.1 Faire collecter les informations pertinentes (documents, étiquetage, écran)		

<ul style="list-style-type: none"> Les stocks physiques Les inventaires Le logiciel type de gestion hôtelière 	<ul style="list-style-type: none"> Vérifier l'adéquation entre le stock physique et l'inventaire : vérifier soi-même faire collecter les informations pertinentes 	<i>C22- Traiter les informations relatives à l'inventaire lors d'applications en autonomie de décision complexes dans des situations similaires</i>
4.3.2 Transmettre les informations à la personne concernée (supérieur, comptable)		
<ul style="list-style-type: none"> Un organigramme type d'un établissement hôtelier Un logiciel type de gestion hôtelière Les outils de communication 	<ul style="list-style-type: none"> Transmettre les informations à la personne concernée (supérieur, comptable) 	
4.3.3 Enregistrer les informations dans le système de l'établissement (état du stock)		
<ul style="list-style-type: none"> Un logiciel type de gestion hôtelière Les fiches de gestion de stock 	<ul style="list-style-type: none"> Enregistrer les informations dans le système de l'établissement (état du stock) 	
4.3.4 Utiliser les outils de gestion (documents, logiciels)		
<ul style="list-style-type: none"> Un logiciel type de gestion hôtelière Les fiches de gestion de stock 	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser les outils de gestion (documents, logiciels) 	

4.4 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement et respecter les impositions du bien-être au travail

SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
4.5.1 Respecter les règles liées à la sécurité		
<ul style="list-style-type: none"> Les principales normes relatives à la sécurité Les procédures relatives à la sécurité: incendie vol attaque client malade, accidenté décès ... Le plan interne d'urgence type 	<ul style="list-style-type: none"> Suivre le protocole établi par l'établissement concernant la sécurité 	<i>C23- Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement et respecter les impositions du bien-être au travail en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</i>
4.5.2 Respecter les règles liées à l'hygiène		
<ul style="list-style-type: none"> Les règles d'hygiène personnelle (hygiène corporelle, vestimentaire) et professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les règles liées à l'hygiène 	
4.5.3 Respecter les règles liées à l'ergonomie et la manutention		
<ul style="list-style-type: none"> Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention Les troubles musculo-squelettiques 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les règles liées à l'ergonomie et la manutention 	
4.5.4 Respecter les règles liées à la protection de l'environnement		
<ul style="list-style-type: none"> La réglementation en matière de développement durable et d'environnement La protection de l'environnement : modes de tri, de stockage, d'évacuation des déchets 	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer les règles de respect de l'environnement Appliquer la réglementation concernant le tri des déchets 	

4.5.5 Gérer son temps de travail

- L'organisation et la gestion du poste de travail

- ❖ Agencer de manière logique le poste de travail

UAA4 - GE	Gérer les plaintes dans son domaine d'activité en anglais
-----------	---

Activités-clés du profil métier	AC3 - Organiser et coordonner le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'étage (Uniquement : « Enregistrer la plainte (écouter, comprendre, identifier la situation) en anglais », « Faire preuve de patience, de discrétion et de diplomatie ») AC5 - Respecter les règles professionnelles
---------------------------------	---

5.1 Gérer les plaintes en anglais

SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES
5.1.1 Enregistrer la plainte (écouter, comprendre, identifier la situation) en anglais		
<ul style="list-style-type: none"> Le répertoire de langue élémentaire qui permet de se débrouiller dans des situations courantes prévisibles (ce répertoire élémentaire implique la nécessité de souvent chercher ses mots et de trouver un compromis par rapport aux intentions de communication) Des modèles de phrases élémentaires, de phrases mémorisées, de groupes de quelques mots et d'expressions toutes faites sur : soit les gens, ce que les gens font, leurs biens ...de brèves discussions courantes afin de répondre à des besoins simples de type concret : détails personnels routines quotidiennes désirs et besoins demandes d'information (rubrique « étendue générale », répertoire, expressions, modèles de phrases, routines quotidiennes en lien avec la satisfaction du client et la gestion de plainte) Le vocabulaire suffisant pour mener des transactions quotidiennes courantes dans des situations et sur des sujets familiers (rubrique « étendue du vocabulaire » vocabulaire en lien avec les transactions faisant référence à satisfaction du client et la gestion de conflits) niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reformuler la plainte ❖ Communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels (échelle globale, habituels : activités prévisibles de vie professionnelle) ❖ Interagir avec une aisance raisonnable dans des situations bien structurées et de courtes conversations à condition que l'interlocuteur apporte de l'aide le cas échéant (et notamment en demandant à l'interlocuteur de répéter ce qu'il vient de dire) ❖ Poser des questions, répondre à des questions et échanger des idées et des renseignements sur des sujets familiers dans des situations familières prévisibles de la vie quotidienne ❖ Communiquer dans le cadre d'une tâche simple et courante ne demandant qu'un échange d'information simple et direct sur des sujets familiers relatifs au travail et aux loisirs (rubrique « interaction orale générale » niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)) ❖ Utiliser des structures simples correctement mais tout en commettant encore systématiquement des erreurs élémentaires, comme par exemple, la confusion des temps et l'oubli de l'accord. Cependant le sens général reste clair (rubrique « correction grammaticale » niveau 	<p><i>C24- Gérer les plaintes en anglais lors d'applications en autonomie de décision lors d'application complexes dans des situations similaires</i></p>

	<p>A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Adopter une prononciation qui est en général suffisamment claire pour être comprise malgré un net accent étranger et qui fera que l'interlocuteur devra parfois faire répéter (rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)) 	
--	---	--

5.1.2 Faire preuve de patience, de discrétion et de diplomatie

<ul style="list-style-type: none"> • Les qualités professionnelles du personnel du département « housekeeping » 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Être à l'écoute du client ❖ Faire preuve de patience, de discrétion et de diplomatie 	
--	---	--

5.1.3 Evaluer l'importance de la plainte et décider des modalités de gestion en anglais : - gérer la relation avec le client en fonction du contexte, de son profil et des procédures de l'établissement - signaler une situation imprévue à son supérieur

<ul style="list-style-type: none"> • Le répertoire de langue élémentaire qui permet de se débrouiller dans des situations courantes prévisibles (ce répertoire élémentaire implique la nécessité de souvent chercher ses mots et de trouver un compromis par rapport aux intentions de communication) • Des modèles de phrases élémentaires, de phrases mémorisées, de groupes de quelques mots et d'expressions toutes faites sur : soi les gens, ce que les gens font, leurs biens ... • De brèves discussions courantes afin de répondre à des besoins simples de type concret : détails personnels routines quotidiennes désirs et besoins demandes d'information (rubrique « étendue générale », répertoire, expressions, modèles de phrase, routines en lien avec 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels (échelle globale, habituels : activités prévisibles de vie professionnelle) Interagir avec une aisance raisonnable dans des situations bien structurées et de courtes conversations à condition que l'interlocuteur apporte de l'aide le cas échéant (et notamment en demandant à l'interlocuteur de répéter ce qu'il vient de dire) ❖ Poser des questions, répondre à des questions et échanger des idées et des renseignements sur des sujets familiers dans des situations familières prévisibles de la vie quotidienne 	
--	--	--

<p>la satisfaction du client et la gestion de plainte)</p> <ul style="list-style-type: none"> Le vocabulaire suffisant pour mener des transactions quotidiennes courantes dans des situations et sur des sujets familiers (rubrique « étendue du vocabulaire » vocabulaire en lien avec les transactions faisant référence à satisfaction du client et la gestion de conflits) niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) Les ressources lexicales, les fonctions langagières liées aux situations professionnelles courantes rencontrées dans l'activité clé 3c.-à-d. : satisfaction du client gestion de plaintes Les moyens linguistiques : un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courant dans des situations prévisibles rencontrées dans l'activité clé 3, c.-à-d. : satisfaction du client gestion de plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Communiquer dans le cadre d'une tâche simple et courante ne demandant qu'un échange d'information simple et direct sur des sujets familiers relatifs au travail et aux loisirs (rubrique « interaction orale générale » niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)) ❖ Utiliser des structures simples correctement mais tout en commettant encore systématiquement des erreurs élémentaires, comme par exemple, la confusion des temps et l'oubli de l'accord. Cependant le sens général reste clair (rubrique « correction grammaticale » niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)) ❖ Adopter une prononciation qui est en général suffisamment claire pour être comprise malgré un net accent étranger et qui fera que l'interlocuteur devra parfois faire répéter (rubrique « maîtrise du système phonologique » niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)) 	
--	---	--

5.2 Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement et respecter les impositions du bien-être au travail

SAVOIRS	APTITUDES	AUTONOMIE – COMPLEXITE DU CONTEXTE
5.2.1 Respecter les règles liées à la sécurité		
<ul style="list-style-type: none"> Les principales normes relatives à la sécurité Les procédures relatives à la sécurité : incendie vol attaque client malade, accidenté décès ... Le plan interne d'urgence type 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Suivre le protocole établi par l'établissement concernant la sécurité 	<p>C25- Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène, d'ergonomie, d'environnement et respecter les impositions en autonomie de décision lors d'applications complexes dans des situations similaires</p>
5.3.2 Respecter les règles liées à l'hygiène		
<ul style="list-style-type: none"> Les règles d'hygiène personnelle (hygiène corporelle, vestimentaire) et professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Respecter les règles liées à l'hygiène 	
5.3.3 Respecter les règles liées à l'ergonomie et la manutention		
<ul style="list-style-type: none"> Les principes élémentaires d'ergonomie et de manutention Les troubles musculo-squelettiques 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Respecter les règles liées à l'ergonomie et la manutention 	

5.3.4 Respecter les règles liées à la protection de l'environnement

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• La réglementation en matière de développement durable et d'environnement
La protection de l'environnement : modes de tri, de stockage, d'évacuation des déchets | <ul style="list-style-type: none">❖ Appliquer les règles de respect de l'environnement❖ Appliquer la réglementation concernant le tri des déchets | |
|---|--|--|

5.4.5 Gérer son temps de travail

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• L'organisation et la gestion du poste de travail | <ul style="list-style-type: none">❖ Agencer de manière logique le poste de travail | |
|--|--|--|

GLOSSAIRE SPECIFIQUE AU METIER

PIU : Plan Interne d'Urgence

FIFO : First in, first out. En français, premier entré, premier sorti. C'est une méthode de gestion qui consiste à prendre des articles du stock en suivant l'ordre d'arrivée chronologique

LIFO : Last in, first out. En français, dernier entré, premier sorti. C'est une méthode de gestion qui consiste à prendre dans le stock les derniers articles livrés

Troisième partie

Eléments disciplinaires nécessaires à l'exercice du métier

L'enseignement qualifiant est composé d'une formation optionnelle, mais aussi d'une formation commune.

C'est en invitant les professeurs de cours de formation commune à parcourir les unités d'acquis d'apprentissage et à se concerter avec leurs collègues des cours techniques et pratiques qu'on obtiendra une mise en valeur légitime de ces cours en leur adjoignant du sens.

La séparation des matières, si elle est indispensable pour construire des savoirs, n'est cependant pas représentative des réalités rencontrées.

L'ensemble des cours de la formation commune et de la formation optionnelle vise les objectifs établis par le décret « Missions » et le décret portant les livres 1 et 2 du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire, et mettant en place le tronc commun.

Les compétences relatives aux cours de formation générale et nécessaires dans les cours techniques et pratiques sont, assez souvent, supposées acquises **bien plus tôt** dans la formation. Il n'empêche qu'il sera utile de les **réactiver** ici, encourageant ainsi une formation en spirale.

De plus, on voit souvent les programmes insister sur la mise en situation qui doit renvoyer vers une situation problème significative illustrée par des contextes qui donnent du sens. Il serait aberrant de ne pas se servir des contextes professionnels pour mettre les programmes en œuvre.

Grâce au travail collaboratif (circulaire 7167 du 03/06/19) qui préconise notamment la concertation horizontale et verticale, l'équipe éducative trouvera l'occasion de faire des liens entre les cours de la formation commune et les cours de l'OBG afin de susciter l'intérêt des élèves et donner du sens aux apprentissages.

Le cours de **Formation scientifique** pourra trouver de nombreuses illustrations

Le cours de **Mathématique** peut être illustré :

Le cours de **Français** peut rappeler savoirs, compétences et aptitudes qui permettent la précision des contacts. On trouvera de nombreuses autres opportunités de créer des situations porteuses de sens en lien avec la communication. Le cours doit permettre au/à la futur(e)

Le cours d'**Éducation physique** permettra notamment de préconiser des postures / mouvements afin d'éviter des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS)

Les cours de **Formation historique, géographique, sociale et économique** trouveront de nombreuses opportunités d'exercer l'esprit critique.

Quatrième partie

Profil d'Evaluation

Ce PC a été établi sur base du profil de formation (PF) « **Gouverneur d'étage/ Gouvernante d'étage** » produit par le SFMQ.

Vous retrouverez ci-dessous un tableau récapitulatif qui reprend le **nombre d'attestations** de validation à délivrer.

Il y aura lieu de décerner **cinq attestations** de validation au total pour l'obtention de **2 Certificats de qualification** : « **Valet/Femme de chambre** » et « **Gouvernant d'étage/ Gouvernante d'étage** »

UAA 1 - VC	1 Attestation	Réaliser les travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien des chambres et des parties communes
UAA 1 - GE	1 Attestation	Contrôler le travail et le comportement professionnel du personnel
UAA 2 - GE	1 Attestation	Organiser et coordonner le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'étage et gérer les plaintes en français
UAA 3 - GE	1 Attestation	Gérer les stocks de linge, de produits et de fournitures nécessaires à l'activité du département et organiser la distribution
UAA 4 - GE	1 Attestation	Gérer les plaintes dans son domaine en anglais

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA1 - VC**Éléments critiques de contexte (ou contraintes)****Tâches**

Selon la planche de travail écrite, l'apprenant doit :

- Préparer et contrôler le matériel, les produits, le linge et les articles nécessaires au nettoyage
- Changer les draps, refaire le lit et remplacer le linge de toilette
- Exécuter les activités de nettoyage et de réassort d'une chambre

Mise en situation

Situation pratique réelle ou simulée, professionnellement significative

Complexité

Deux types de revêtement de sol différents

- Exigence au niveau de la présentation des produits et documents d'accueil et du linge
- Des parois en verre dans la salle de bain (douche ou baignoire)
- Lit double minimum 1,80m x 2m (ou 2 lits jumeaux de 0,90m x 2m accolés) avec une seule couette

Autonomie

- En toute autonomie

Temps de réalisation

- 30 minutes maximum

Conditions de réalisation

A fournir à l'apprenant :

- Une planche de travail
- Des consignes spécifiques avec photos d'un pliage particulier et la position des produits et documents d'accueil
- Un chariot avec du matériel, des produits, du linge et des articles nécessaires au nettoyage et au réassort
- Une chambre avec salle de bain séparée

Remarque : Les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. UAA1 - VC

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG Oui/Non
CONFORMITÉ DU RÉSULTAT	1.1 La chambre est mise à blanc	
	1.2 Les produits et les documents d'accueil sont présents et conformes à l'attendu	
COHÉRENCE DE LA DÉMARCHE	2.1 Le choix et l'utilisation des produits et du matériel sont appropriés	...
	2.2 Les consignes et les étapes de nettoyage sont respectées	...
	2.3 Les techniques de réfection et de présentation des produits et documents d'accueil sont conformes	...
RESPECT DES RÈGLES (HYGIÈNE, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT ...)	3.1 Les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie sont appliquées	...
	3.2 Les règles environnementales sont respectées	...

Seuil de réussite

- Tous les critères et indicateurs doivent être évalués et réussis pour valider l'UAA

UAA1- GE

Organiser et coordonner le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'étage et gérer les plaintes en français

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA2

Éléments critiques de contexte (ou contraintes)

Tâches

- Contrôler la qualité du nettoyage et la remise en état d'une chambre sur base d'une check-list
- Relever et faire rectifier les manquements et les erreurs
- Contrôler le comportement du personnel vis-à-vis de ses collègues ou d'un client
- Informer sa hiérarchie du suivi par mail

Mise en situation

- Mise en pratique réelle pour le contrôle du travail effectué, le relevé et la rectification des manquements Plusieurs manquements doivent être présents
- Jeu de rôles pour le comportement vis-à-vis des collègues et d'un client

Complexité

- Différents types de manquements : au niveau des produits d'entretien, au niveau du nettoyage, au niveau de la présentation des produits d'accueil, au niveau de la réfection du lit
- Jeu de rôles pour le comportement vis-à-vis des collègues et d'un client : 2 ou 3 acteurs et les consignes pour réaliser le jeu de rôles

Autonomie

- En toute autonomie

Temps de réalisation

- Néant

Conditions de réalisation

- A fournir à l'apprenant :

- 2 ou 3 acteurs et les consignes pour réaliser le jeu de rôles

- Une check-list pour le nettoyage et la remise en état (y compris le fonctionnement des équipements)

Remarque : les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION S.F.M.Q. UAA 1 - GE

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES	Réussite de l'IG Oui/Non
CONFORMITÉ DU RÉSULTAT	1.1 Les contrôles sont complets	...
	1.2 Les manquements sont repérés et signalés	...
	1.3 La prise en compte des adaptations est vérifiée	...
RESPECT DES RÈGLES	2.1 Les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie sont appliquées	...
	2.2 Les règles environnementales sont respectées	...
	2.3 La communication vis-à-vis du valet/femme de chambre est adaptée	...
	2.4 La communication vis-à-vis de sa hiérarchie est adaptée	...

Seuil de réussite

Tous les critères et indicateurs doivent être évalués et réussis pour valider l'UAA

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA2 - GE**Éléments critiques de contexte (ou contraintes)****Tâches**

- Etablir le planning de travail du personnel de l'étage et les fiches de travail individuelles
- Transmettre par mail une demande à un autre département
- Former le personnel à un nouveau process
- Briefer l'équipe
- Gérer un conflit entre membres de son personnel
- Gérer une plainte en français

Mise en situation

- Situation pratique réelle ou simulée, professionnellement significative

Complexité

- Différents types de chambres (départ, recouche, suite) et planning de 50 à 200 chambres

Autonomie

- Travail en toute autonomie

Temps de réalisation

Pour le planning et les fiches : 30 minutes

Conditions de réalisation

A fournir à l'apprenant :

- Mise à disposition d'informations concernant les standards de l'établissement et le statut des chambres
- Planning vierge, fiches de travail vierges
- Outil informatique adéquat

Éléments fournis au candidat

- Mise à disposition d'informations concernant les standards de l'établissement et le statut des chambres
- Planning vierge, fiches de travail vierges
- Outil numérique adéquat

Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve

- Jeu de rôles pour le briefing, la gestion du conflit et la gestion de la plainte (français)
- 2 acteurs munis d'un scénario adapté pour le conflit
- 2 acteurs munis d'un scénario en français pour la plainte

- Différents types de chambres (départ, recouche, suite) et planning de 50 à 200 chambres

Remarque : les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION S.F.M.Q. UAA2 - GE

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES ¹	Réussite de l'IG Oui/Non
PERTINENCE DE L'ANALYSE	1.1 Le contexte de gestion de plainte est correctement analysé	...
	1.2 Les stratégies choisies pour la gestion de plainte sont appropriées	...
	1.3 Le contexte de gestion de conflit est correctement analysé	...
	1.4 Les stratégies choisies pour la gestion de conflit sont appropriées	...
	1.5 La communication non verbale est adaptée	...
RESPECT DES RÈGLES (HYGIÈNE, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT ...)	2.1 Les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie sont appliquées	...
	2.2 Les règles environnementales sont respectées	...

Seuil de réussite

Tous les critères et indicateurs doivent être évalués et réussis pour valider l'UAA

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA3 - GE

Éléments critiques de contexte (ou contraintes)**Tâches**

- Organiser le rangement du stock du linge, des produits d'accueil et de nettoyage en respectant la méthode FIFO
- Contrôler l'état du stock (quantitatif/qualitatif)
- Traiter les informations relatives à l'inventaire

Mise en situation

- Situation pratique réelle ou simulée, professionnellement significative

Complexité**Autonomie**

- Travail en toute autonomie

Temps de réalisation

Néant

Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve

- Articles (linges, produits d'accueil et de nettoyage) non conformes
- Articles (linges, produits d'accueil et de nettoyage) manquants
- Armoires ou étagères contenant linges, produits d'accueil et de nettoyage, au minimum :
 - 6 draps de lit (pas housés) à dimension pour lit 1,80x2m (dont 1 drap troué ou tâché) propres et pliés
 - 6 draps de lit (pas housés) à dimension pour lit 0,90x2m propres et pliés
 - 6 housses de couette à dimension pour lit 1,80x2m propres et pliés
 - 6 housses de couette à dimension pour lit 0,90x2m propres et pliés
 - 6 draps de bain (dont 1 troué ou tâché) propres et pliés
 - 6 petits essuies (dont 1 troué ou tâché) propres et pliés
 - 6 tapis de bain (dont 1 troué ou tâché) propres et pliés
 - 2 peignoirs de bain + 2 paires de pantoufles
 - 15 savons 25mg
 - 15 shampoings 25 mg

- 15 gels pour douche 25mg
- 1 spray avec produit sanitaire
- 1 produit pour détartrer les cuvettes WC
- 1 spray avec produit neutre (poussières)
- 1 spray avec produit vitres + mini raclette
- 1 éponge de couleur pour les toilettes
- 1 éponge de couleur différente pour les sanitaires
- microfibres de couleurs différentes : 1 pour WC, 1 pour sanitaires, 1 pour miroir et paroi, 1 pour poussières chambre à coucher
- 1 brosse WC
- 1 boîte de gants jetables
- 10 rouleaux de papier WC

Remarque : les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION S.F.M.Q. UAA 3 - GE

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES ¹	Réussite de l'IG Oui/Non
CONFORMITÉ DU RÉSULTAT	1.1 Les articles (linge,) non conformes sont repérés	...
	1.2 La gestion du stock est conforme à l'attendu	...
	1.3 Les résultats consignés sont exacts	...
RESPECT DES RÈGLES (HYGIÈNE, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT ...)	2.1 Les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie sont appliquées	...
	2.2 Les règles environnementales sont respectées	...

Seuil de réussite

Tous les critères et indicateurs doivent être évalués et réussis pour valider l'UAA

UAA4 - GE Gérer les plaintes dans son domaine d'activités en anglais

SITUATION D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIVE DE L'UAA5

Éléments critiques de contexte (ou contraintes)

Tâches

- Gérer une plainte en anglais

Mise en situation

- Jeu de rôles à partir d'un scénario tiré au sort par l'apprenant

Complexité

- Plainte concernant un manquement ou un dysfonctionnement dans la chambre (exemple : nettoyage de la chambre, produits manquants, télévision défectueuse, ...)

Autonomie

- Travail en toute autonomie

Temps de réalisation

Néant

Conditions de réalisation

A fournir à l'apprenant :

- 1 acteur s'exprimant en anglais
- Minimum 5 fiches de jeux de rôles différents

Remarque : les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION S.F.M.Q. UAA 4 - GE

CRITERES INCONTOURNABLES	INDICATEURS GLOBALISANTS INCONTOURNABLES ¹	Réussite de l'IG ² Oui/Non
CONFORMITÉ DU RÉSULTAT	1.1 La production linguistique correspond au niveau A2 du CECRL (Cadre européen commun de référence pour les langues)	...
	1.2 Le vocabulaire et les fonctions langagières sont appropriés à la gestion de plainte	...
	1.3 Le vocabulaire métier est utilisé	...

Seuil de réussite

Tous les critères et indicateurs doivent être évalués et réussis pour valider l'UAA

Cinquième partie

Profil d'équipement

Matériel principal utilisé pour exercer le métier :

- PC avec logiciels de partage de tâches ou documents permettant d'établir le partage des tâches (check-list avec état des chambres, ...)
- Matériel de nettoyage et produits
- Armoire de rangement pour le linge
- Chambres meublées avec différents équipements et matériaux

L'ensemble de l'équipement repris ci-dessous est mis à disposition des apprenants au sein de l'établissement d'enseignement ou de formation de l'O.E.F. et/ou dans tout autre lieu d'apprentissage (extra-muros) équipé en conséquence. En outre, tant les infrastructures que le matériel devront répondre aux normes de sécurité en vigueur.

EQUIPEMENT DE BASE

A) INSTALLATIONS / EQUIPEMENTS

- ✓ 1 local agencé comme une chambre et équipé de :
 - 1 lit 1,80x2m ou 2 lits 0,90x2m accolés + matelas + alèze
 - 1 couette épaisse à dimension pour lit 1,80x2m
 - 1 penderie avec étagères et 8 cintres minimum
 - 1 meuble bureau avec lampe et tiroir
 - 1 chaise de bureau
 - tables de chevet avec lampes (ampoules) + téléphone
 - 1 corbeille à papier
 - les documents d'accueil (carte petit déjeuner, carte restaurant, liste de blanchisserie, sac pour linge clients, stylo à billes ou crayon, bloc notes,...)
 - 1 salle de bain avec douche ou baignoire + paroi vitrée
 - 1 miroir au-dessus lavabo
 - murs carrelés
 - lavabo avec tablette et support d'essuies
 - WC + brosse + support papier WC
 - 1 poubelle salle de bain

- ✓ Armoire et/ou étagères pour entreposage stock
 - Bloc sanitaire (douche, vestiaire, WC)
 - Salle de cours (possibilité d'équipement avec l'outil informatique)
 - Présentoir à brochures

B) MATERIEL / OUTILLAGE

- ✓ 1 PC équipé d'un logiciel de gestion indiquant les différents états de chambre et inventaire
- ✓ Fiche/planche de travail reprenant les chambres à nettoyer
- ✓ Bon d'économat
- ✓ Bon d'intervention technique
- ✓ 1 plaquette support
- ✓ 1 stylo-billes
- ✓ Papier brouillon
- ✓ Check-list ou planning journalier + périodique
- ✓ Processus de travail (ou consignes par étapes pour nettoyage)
- ✓ Plan de nettoyage affiché dans stock

- ✓ Stock linge **avec étiquetage (dimensions)**, minimum :
 - ✓ 6 draps de lit (pas houssés) à dimension pour lit 1,80x2m propres et pliés
 - ✓ 6 draps de lit (pas houssés) à dimension pour lit 0,90x2m propres et pliés
 - ✓ housses de couette à dimension pour lit 1,80x2m propres et pliés
 - ✓ 6 housses de couette à dimension pour lit 0,90x2m propres et pliés
 - ✓ 6 draps de bain (dont 1 troué ou tâché) propres et pliés
 - ✓ 6 petits essuies (dont 1 troué ou tâché) propres et pliés
 - ✓ 6 tapis de bain (dont 1 troué ou tâché) propres et pliés
 - ✓ peignoirs de bain + 2 paires de pantoufles

C) CONSOMMABLES

Néant

**INFORMATIONS UTILES (à titre
indicatif)**

1. **Sites** (généralistes, professionnels, pédagogiques ...)
2. **Ressources** (généralistes, professionnels, pédagogiques ...)

Annexes

Glossaire

Attestation de validation	Document officiel délivré, après chacune des épreuves de qualification destinées à valider les acquis d'apprentissage de l'unité concernée, par le Jury de qualification ou s'il échec par sa délégation composée de membres du personnel enseignant qui ont assuré spécifiquement les apprentissages de l'Unité d'acquis d'apprentissage concernée et quand cela est possible, d'un ou plusieurs membres extérieurs à l'établissement.
Cadre Francophone des Certifications (CFC)	Instrument de classification des certifications en fonction d'un ensemble de critères correspondant à des niveaux d'acquis d'apprentissage déterminés. Le CFC s'applique en Fédération Wallonie-Bruxelles et a été défini en cohérence avec la Vlaamse kwalificatiestructuur (VKS) et le Cadre européen des Certifications (CEC).
Compétence	Aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches.
Savoirs	Résultat de l'assimilation d'informations grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le cadre européen des certifications fait référence à des savoirs théoriques ou factuels.
Aptitudes	Capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Le cadre européen des certifications fait référence à des aptitudes cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments).
Compétence professionnelle	Pratique professionnelle que la réalisation d'une activité clé implique. Les compétences professionnelles sont les opérations qui décrivent les composantes de l'activité clé.
Grappe métier	Rassemblent des métiers qui sont liés par un même type de production, de services ou par une mobilité professionnelle. Une Grappe-métiers a pour objectif de situer le métier dans une vision plus large de secteur d'activités ; les Profils Métiers sont regroupés en Grappes de métiers.
Parcours d'apprentissage	Proposition d'un ordre de déroulement des unités d'acquis d'apprentissage (UAA) et d'une estimation temporelle pour chaque unité ; les points ECVET y sont attribués.
Points ECVET	Tels que prévus par la Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 établissant le système européen de crédit d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels « European Credit for vocational education and training ») : représentation numérique du poids global des acquis d'apprentissage exigés pour la délivrance d'un certificat de qualification et du poids relatif de chacune des unités par rapport à la certification.

Profil de certification (PC)	Document de référence pour l'enseignement en FWB définissant le lien entre une option de base groupée ou une formation et un ou des profil(s) de formation élaboré(s) par le Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ) et dûment approuvé(s) par le Gouvernement.
Profil de formation (PF)	Document élaboré par le SFMQ qui définit les unités d'acquis d'apprentissage associées aux activités clés du métier, qui comprend également un profil d'évaluation et un profil d'équipement, il est élaboré par des représentants des opérateurs : de l'enseignement ordinaire et spécialisé, de l'enseignement de promotion sociale, publics de la formation professionnelle, de l'alternance, de l'insertion socioprofessionnelle et du Consortium de validation des compétences.
Profil métier (PM)	Document élaboré par le SFMQ qui se compose d'un référentiel métier et d'un référentiel de compétences, il est élaboré par des représentants des Services publics de l'emploi (Forem, Actiris), des représentants des Organisations patronales et des représentants des Organisations syndicales.
Profil d'équipement	Profil qui détermine l'équipement et l'infrastructure suffisant à la mise en œuvre du profil de formation. L'équipement peut être localisé soit dans l'école soit chez un partenaire et, notamment, dans un Centre de compétence, un Centre de référence, un Centre de technologies avancées, une entreprise.
Profil d'évaluation	Profil qui détermine des seuils de maîtrise minimums exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives.
Critères	Qualité que l'on attend d'un objet évalué.
Indicateurs	Manifestation observable d'un critère. Indication qui permet de répondre à la question : « A quoi vais-je voir que le critère est respecté ? » ou « Que va exactement observer l'évaluateur ? »
Supplément au Certificat Europass (SCE)	Document octroyé suite à une formation technique ou professionnelle, ou à l'obtention d'un titre de compétences du consortium de validation des compétences. Il permet de rendre plus compréhensible le niveau de formation et/ou de qualification entre pays membres de l'Union Européenne. Il contient : le titre obtenu, le niveau de la qualification (en rapport avec le Cadre Francophone des Certifications en abrégé CFC), les acquis d'apprentissage, le système d'enseignement ou d'opérateur de formation concerné.
Semaine projet	Semaines allouées aux projets scolaires, aux dépassements, aux remédiations, aux séjours. Ces semaines comprises entre 3 et 5 semaines sont issues du découpage en 25 à 27 semaines du parcours d'apprentissage.

Le cadre francophone des certifications

Descripteurs définissant les niveaux du cadre francophone des certifications (CFC)¹

Chacun des huit niveaux est défini par un ensemble de descripteurs indiquant quels sont les acquis de l'éducation et de la formation attendus d'une certification de ce niveau, quel que soit le système de certification.

		Savoirs, aptitudes	Contexte, autonomie et responsabilité
Niveau 1	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 1	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux non référencés à un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser des tâches simples et répétitives dans le cadre de la reproduction de processus simples	Agir sous encadrement direct dans un contexte structuré et défini relevant d'un environnement de travail et/ou d'un domaine d'étude non spécifique

¹ Décret portant assentiment à l'Accord de coopération, conclu le 26 février 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française, concernant la création et la gestion d'un Cadre francophone des certifications, en abrégé « C.F.C », 15 mai 2015

Niveau 2	<p>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 2</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux de base d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser un ensemble de tâches sans devoir choisir les méthodes / outils / matériels dans le cadre de l'application de processus simples et standards.</p>	<p>Agir sous supervision dans des situations connues et définies liées à un domaine de travail ou d'étude spécifique, avec un degré de responsabilité limité à l'exécution des tâches.</p>
Niveau 3	<p>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 3</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux généraux d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser un ensemble de tâches impliquant de choisir des méthodes / outils / matériels dans le cadre de l'application de processus complexes.</p>	<p>Agir avec un degré d'autonomie et de responsabilité limité aux choix posés et mis en œuvre dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles un nombre restreint de facteurs varient.</p>

<p style="text-align: center;">Niveau 4</p>	<p>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 4</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux généraux d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de rechercher et de sélectionner des informations adéquates en vue de mobiliser et d'intégrer des connaissances / des méthodes / des pratiques dans le cadre de la résolution de problèmes concrets dont les indices sont manifestes et dont les solutions possibles sont en nombre fini et limité.</p>	<p>Agir avec une marge d'initiative restreinte dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles un nombre important de facteurs prévisibles sont susceptibles de changer, et avec une responsabilité complète de son travail.</p>
<p style="text-align: center;">Niveau 5</p>	<p>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 5</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux spécialisés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant d'analyser, de compléter d'articuler des informations sur base des connaissances / des méthodes / des pratiques de sa spécialité en vue de les réorganiser et de construire des solutions adaptées dans le cadre de la résolution de problèmes abstraits, dont les indices ne sont pas manifestes et dont les solutions possibles sont multiples.</p>	<p>Agir avec une marge d'initiative étendue dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles les changements sont imprévisibles, avec une responsabilité complète de son travail.</p>

Niveau 6	<p>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 6</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux approfondis d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de témoigner de la compréhension et de l'utilisation critique des connaissances / des méthodes / des pratiques de sa spécialité ainsi que des différentes dimensions et contraintes de la situation en vue de formuler et/ou mettre en œuvre des solutions pertinentes (ou nouvelles) dans le cadre de la résolution de problèmes ou de situations complexes</p>	<p>Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles les changements sont imprévisibles.</p>
Niveau 7	<p>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 7</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux hautement spécialisés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de témoigner d'une maîtrise et d'une réflexion critique en relation avec les connaissances / les méthodes / les pratiques de sa spécialité et à l'interface d'autres spécialités en vue de formuler et/ou mettre en œuvre des solutions innovantes dans le cadre du développement de savoirs, de projets (ou de procédures).</p>	<p>Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations inédites d'un domaine de travail ou d'étude et/ou à l'interface de plusieurs domaines.</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Niveau 8</p>	<p>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 8</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux les plus avancés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique ou à l'interface de plusieurs domaines permettant de témoigner d'une expertise reconnue en relation avec les connaissances / les méthodes / les pratiques de sa spécialité et à l'interface d'autres spécialités en vue d'étendre et de redéfinir de manière singulière et significative les savoirs (et procédures) existants dans le cadre de la recherche et/ou de l'innovation.</p>	<p>Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations les plus avancées, à la pointe d'un domaine de travail ou d'étude et/ou à l'interface de plusieurs domaines.</p>
--	--	---	--