

BREVET PROFESSIONNEL
GOUVERNANTE

I.2

**SAVOIR-FAIRE
PROFESSIONNELS**

B. P. GOUVERNANTE

MISE EN RELATION DU REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES ET DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Champ d'intervention : L'activité de gouvernante s'exerce en priorité dans les hôtels, résidences hôtelières et dans les centres d'hébergement para-hôtelier. Elle peut également s'exercer dans d'autres entreprises.

Définition : La gouvernante doit être capable :

- d'assurer la responsabilité de la mise en état quotidienne de l'ensemble des chambres et des parties communes de l'établissement ;
- de gérer, d'assurer, de contrôler son service.

FONCTIONS	CAPACITES ET COMPETENCES														
	C1			C2			C3			C4					
	C11	C12	C13	C14	C21	C22	C23	C24	C25	C31	C32	C33	C41	C42	C43
GESTION DE L'EQUIPE		X			X				X						X
GESTION DU MATERIEL ET DES PRODUITS		X			X			X				X	X		
ANIMATION DE L'EQUIPE											X				X
COMMUNICATION	X	X		X	X	X	X						X	X	X
CONTRÔLE										X	X	X	X		X

C1 - Organiser C2 - Agir C3 - Evaluer C4 - Réagir *Légende* Relation avec la tâche Pas de relation

BREVET PROFESSIONNEL
GOUVERNANTE

CAPACITES GENERALES

COMPETENCES TERMINALES

SAVOIR-FAIRE

CAPACITES GENERALES		COMPETENCES TERMINALES
ORGANISER	C 1	C11 - S'informer de l'activité de l'établissement C12 - Déterminer les besoins C13 - Planifier le travail C14 - Préparer l'accueil des clients
AGIR	C 2	C21 - Assurer l'accueil et le suivi du client C22 - Diriger l'équipe C23 - Gérer les situations particulières ou occasionnelles C24 - Gérer le matériel, le linge et les produits C25 - Réaliser des travaux exceptionnels
EVALUER	C 3	C31 - Contrôler le travail de l'équipe C32 - S'assurer de la bonne utilisation du matériel, du linge, des fournitures, des produits C33 - Vérifier la conformité des livraisons quantitativement, qualitativement
REAGIR	C 4	C41 - Remédier aux différents dysfonctionnements C42 - Solutionner les demandes non satisfaites du client C43 - Faire face à des situations exceptionnelles

Nota : Epreuve : E1
UC : UC1

C1 ORGANISER

	SAVOIR - FAIRE	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES D'EVALUATION
C11	<p>S'informer de l'activité de l'établissement</p> <p>C 111 Rechercher les éléments d'information C 112 Analyser les informations écrites et/ou orales C 113 Classer les informations par ordre de priorité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Etat d'occupation des chambres (prévisionnel et journalier) - Liste des mouvements quotidiens - Autres informations ponctuelles écrites et/ou orales 	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence du choix, de l'analyse et du classement des informations
C12	<p>Déterminer les besoins</p> <p>C 121 Identifier les moyens courants de recrutement internes ou externes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ANPE - Petites annonces - Sociétés de sous-traitance - Associations - Ecoles... - Etat d'occupation des chambres (prévisionnel et journalier) - Rapport d'activités (segmentation de la clientèle - taux d'occupation, indice de fréquentation, durée moyenne du séjour...) - Etat des présences du personnel - Fiches de stocks et inventaire physique 	<ul style="list-style-type: none"> - Sélection des supports et/ou des moyens en fonction des profils recherchés - Exactitude de l'estimation des besoins en personnel, en matériel, linge, produits, fournitures, uniformes en fonction de l'activité
C13	<p>Planifier le travail</p> <p>C 131 Etablir le planning périodique de présences et de congés en fonction de l'activité C 132 Préparer la répartition de la remise en état des chambres, des locaux et des lieux publics au quotidien C 133 Programmer l'entretien périodique des chambres des locaux et des lieux publics</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Etats des présences - Feuille de congés - Rapport de la gouvernante - Etat prévisionnel d'occupation des chambres - Normes internes 	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation rationnelle de l'activité de l'équipe dans le respect de la législation des normes de l'entreprise
C14	<p>Préparer l'accueil des clients</p> <p>C 141 Identifier le type de clientèle C 142 Rechercher les besoins du client C 143 Déterminer le(s) service(s) par rapport au type de clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Etat d'occupation des chambres - Normes commerciales internes - Demandes particulières 	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence de l'identification - Adéquation du service à mettre en oeuvre

C 2 AGIR

	SAVOIR - FAIRE	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES D'EVALUATION
C 21	<p style="text-align: center;">Assurer l'accueil et le suivi du client</p> <p>C 211 Répondre aux besoins immédiats et futurs du client pendant le séjour</p> <p>C 212 Distribuer, faire réaliser ou réaliser les tâches inhérentes à l'accueil et au suivi de la clientèle</p> <p>C 213 Répondre aux objections du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fichier clients - Liste des mouvements - Informations orales ou écrites émanant des autres services - Etat des présences - Procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> - Efficacité du personnel par rapport au planning du travail établi - Degré de satisfaction (sous forme écrite ou orale) des clients
C 22	<p style="text-align: center;">Diriger l'équipe</p> <p>C 221 Participer ou effectuer le recrutement des membres de son équipe et compléter les documents nécessaires</p> <p>C 222 Répartir et coordonner les tâches inhérentes à la remise en état des chambres et des lieux publics au quotidien</p> <p>C 223 Faire réaliser la remise en état des chambres et des lieux publics au quotidien</p> <p>C 224 Distribuer et coordonner les tâches relatives à l'entretien périodique des chambres, des locaux et lieux publics</p> <p>C 225 Faire réaliser les tâches précédentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Moyens courants de recrutement internes ou externes - Etats d'occupation des chambres - Tableau des nettoyages périodiques - Etats des présences - Budget 	<ul style="list-style-type: none"> - Sélection correspondant au profil attendu - Travail accompli dans le respect des procédures et du planning
C 23	<p style="text-align: center;">Gérer les situations particulières ou occasionnelles</p> <p>C 231 Régler les situations particulières ou occasionnelles concernant la clientèle</p> <p>C 232 Solutionner les situations particulières ou occasionnelles relatives au personnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informations écrites ou orales 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfaction de la clientèle - Fonctionnement assuré
C 24	<p style="text-align: center;">Gérer le matériel, le linge, les produits</p> <p>C 241 Réapprovisionner le matériel, le linge, les produits d'accueil, les produits d'entretien, les fournitures, les uniformes...</p> <p>C 242 Les stocker</p> <p>C 243 Les distribuer</p> <p>C 244 Renseigner les documents correspondants</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Budget - Bons de commande - Fichier fournisseurs - Bons de réapprovisionnement - Fiches de stock (informatisées ou non) 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion correcte des stocks
C 25	<p style="text-align: center;">Réaliser des travaux exceptionnels</p> <p>C 251 Nettoyer une chambre</p> <p>C 252 Effectuer des travaux d'entretien (repassage, couture, détachage)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - linge clients - linge hôtel - uniformes - moquette - tissus d'ameublement 	

C3 EVALUER

	SAVOIR - FAIRE	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES D'EVALUATION
C 31	<p>Contrôler le travail de l'équipe</p> <p>C 311 Vérifier la tenue professionnelle et veiller au comportement adapté du personnel</p> <p>C 312 Effectuer les contrôles relatifs aux tâches réalisées par le personnel au niveau de la propreté et de l'hygiène dans les chambres, les lieux publics et locaux annexes</p> <p>C 313 S'assurer du bon fonctionnement et de l'entretien des équipements et des installations</p> <p>C 314 Veiller à la distribution normale des fournitures, produits d'accueil, produits d'entretien...</p> <p>C 315 Effectuer le contrôle quantitatif et qualitatif du linge</p>	<p>- Règlement intérieur</p> <p>- Livret d'accueil</p> <p>- Normes et consignes d'hygiène et de sécurité</p> <p>- Procédures</p> <p>- Fiches techniques</p> <p>- Bons de travaux</p>	<p>Qualité du travail de l'équipe dans le respect de la réglementation</p> <p>en vigueur et des normes de l'entreprise</p>
C 32	<p>S'assurer de la bonne utilisation du matériel, du linge, des fournitures, des produits...</p> <p>C 321 Veiller à l'utilisation rationnelle du matériel, du linge, des fournitures, des produits...</p>	<p>- Bon de livraison</p> <p>- Cahier des clauses techniques particulières ou cahier des charges</p>	<p>Respect des normes et méthodes de l'entreprise</p>
C 33	<p>Vérifier la conformité des livraisons quantitativement, qualitativement</p> <p>C 331 Contrôler les concordances entre le bon de commande, le bon de livraison, la facture, et la marchandise livré</p>	<p>- Fiches techniques</p> <p>- Procédures</p> <p>- Bon d'achat</p> <p>- Bon de commande</p> <p>- Bon de livraison/Réception</p> <p>- Facture</p>	<p>Contrôle efficace de la consommation et des stocks</p>

C4 REAGIR

	SAVOIR - FAIRE	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES D'EVALUATION
C41	<p>Remédier aux différents dysfonctionnements</p> <p>C 411 Faire face aux aléas humains, techniques et matériels (manques, non-conformité, accidents, grèves, pannes, détériorations, objets trouvés...)</p> <p>C 412 Relancer les fournisseurs (retards, non-conformité au niveau des produits, des prix, des contrats...)</p> <p>C 413 Recadrer les membres de l'équipe</p> <p>C 414 Assister, aider les membres de son équipe dans des situations particulières voire difficiles</p> <p>C 415 Gérer les conflits au niveau des relations internes à l'équipe et au niveau des relations client/personnel</p> <p>C 416 Faire respecter son propre service</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Règlement intérieur - Fiches techniques - Procédure - Normes internes - Législation en vigueur - Usages - Cahier des charges - Registre des objets trouvés - Documents commerciaux - Standard de qualité - Note de services, informations écrites et/ou orales - Réunions formelles et/ou informelles - Questionnaires clients - Normes - Normes de sécurité - Fiches de stocks - Inventaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Remise en fonctionnement afin d'assurer, dans les plus brefs délais, la satisfaction du client - Obtention du service avec éventuellement un dédommagement - Professionnalisme accru de l'équipe - Climat de confiance assuré - Plus grande motivation - Reconnaissance du service, - Amélioration des relations fonctionnelles - Fidélisation de la clientèle - Diminution des incidents
C42	<p>Solutionner les demandes non-satisfaites des clients</p> <p>C 421 Remédier aux insatisfactions du client</p>		
C43	<p>Faire face à des situations exceptionnelles</p> <p>C 431 Répondre aux problèmes de sécurité des personnes et des biens (maladie, accident, vol, comportement...)</p>		

BREVET PROFESSIONNEL

GOUVERNANTE

I.3

SAVOIRS ASSOCIES

MISE EN RELATION DES COMPETENCES TERMINALES ET DES SAVOIRS ASSOCIES

Compétence globale :

La gouvernante est responsable de la mise en état quotidienne de l'ensemble des chambres et des parties communes de l'établissement. Elle gère, anime, et contrôle son service afin de veiller au confort et au bien-être d'une clientèle française et étrangère.

CAPACITES	COMPETENCES TERMINALES	SAVOIRS ASSOCIES
		S1 S2 S3 S4 S5 S6 S7 S8 S9 S10
C 1 ORGANISER	C 11 - S'informer de l'activité de l'établissement	• X
	C 12 - Déterminer les besoins	X X X • •
	C 13 - Planifier le travail	• X • X • • X
	C 14 - Préparer l'accueil des clients	X X X • X
C 2 AGIR	C 21 - Assurer l'accueil et le suivi du client	X X X • X X X X
	C 22 - Diriger l'équipe	• X X X X X X • X X
	C 23 - Gérer les situations particulières ou occasionnelles	X • X X •
	C 24 - Gérer le matériel, le linge, les produits	X X X X • X X
	C 25 - Réaliser des travaux exceptionnels	X X • • •
C 3 EVALUER	C 31 - Contrôler le travail de l'équipe	X X X X X X • X X
	C 32 - S'assurer de la bonne utilisation du matériel, du linge, des produits des fournitures	X X X • • X X
	C 33 - Vérifier la conformité des livraisons quantitativement, qualitativement	X X • X
C 4 REAGIR	C 41 - Remédier aux différents dysfonctionnements	X • X X X X X X • X
	C 42 - Solutionner les demandes non-satisfaites du client	• • X X • X X
	C 43 - Faire face à des situations exceptionnelles	X • X X X
		S1 S2 S3 S4 S5 S6 S7 S8 S9 S10

- S1 - L'environnement économique des entreprises hôtelières et des autres structures hébergement
- S2 - Les caractéristiques du produit
- S3 - Le matériel et les produits d'entretien
- S4 - Les sciences appliquées à l'environnement professionnel
- S5 - L'organisation du service
- S6 - La relation inter-personnelle
- S7 - Le personnel
- S8 - Le client
- S9 - La comptabilité
- S10 - La législation

Légende

- Relation inexistante
- Relation secondaire
- Relation fondamentale

Epreuve	U C	CONNAISSANCES (Savoirs Associés)	EXIGENCES (Limites des connaissances)
E 2	UC 1 S 1	L'environnement économique des entreprises hôtelières et des autres structures hébergement	
		S 11 - Différents concepts hôteliers	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier et différencier les modes d'hébergement - Classer les différentes typologies d'entreprises hôtelières et dégager les caractéristiques essentielles - Reconnaître les normes de classement relatives à la chambre
		S 12 - Différents services	<ul style="list-style-type: none"> - Lire un organigramme simplifié - Identifier les différentes activités de l'entreprise et mettre en évidence les relations entre les services
		S 13 - Produit chambre, appartement, hall, lieux publics et locaux annexes...	<ul style="list-style-type: none"> - Situer le produit logement et ses services - Dégager les caractéristiques commerciales de la chambre et de ses services
	UC 1 S2	Les caractéristiques du produit	
		S 21 - Aménagement de "l'unité" chambre	<ul style="list-style-type: none"> - Enoncer les caractéristiques des équipements
		S 22 - Caractéristiques techniques des matériels, équipements, matériaux : literie, linge, textiles ; revêtements muraux, sols, plafond, éclairage... (fonctionnalité, style, décoration)	<ul style="list-style-type: none"> - Détecter les anomalies d'une implantation - Lister les éléments constitutifs de la chambre
	S 23 - Mini-bar et produits d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les matériaux et produits, énoncer leurs avantages et leurs inconvénients 	
	UC 1 S3	Le matériel et les produits d'entretien	
		S 31 - Matériel : aspirateurs, chariots, matériels de lavage...	<ul style="list-style-type: none"> - Choisir un matériel adapté à une situation donnée - Analyser les techniques d'entretien
S 32 - Produits : détergents, solvants désinfectants, détartrants, désodorisants, décapants, émulsions...	<ul style="list-style-type: none"> - Reconnaître les principales familles de produits, leur utilisation et les précautions d'emploi 		

Epreuve	U C	CONNAISSANCES (Savoirs Associés)	EXIGENCES (Limites des connaissances)
E 2	UC 1 S4	<p align="center">Sciences appliquées à l'environnement professionnel</p> <p>S 41 - Objectifs de l'hygiène et de la propreté des locaux en hôtellerie qualité du service : * concept d'hygiène, de propreté, de confort, d'esthétique * niveaux de qualité * moyens de contrôle qualité</p> <p>S 42 - Hygiène et écologie microbienne diversité du monde microbien conditions de vie et de multiplication des microorganismes</p> <p>pouvoir pathogène - voies de pénétration - porteur asymptomatique diversité et caractéristiques des flores : * flores de l'air, de l'eau, des sols, du linge... * flores humaine, animale, végétale</p> <p>Modes de transmission : * transmission aéroportée, manuporté * réservoirs inertes</p> <p>Prévention et traitement des biocontaminations des locaux du secteur hôtelier * objectifs de la décontamination, de la désinfection des locaux * agents antimicrobiens</p> <p>* organisation des circuits</p> <p>* organisation du travail * protection des personnes (opérateur, client) - hygiène corporelle - tenue professionnelle</p>	<p>- définir la qualité du service en entretien des locaux en secteur hôtelier - différencier les indicateurs de l'hygiène et ceux de la propreté des locaux</p> <p>- présenter la diversité du monde microbien - caractériser une bactérie, un virus, un champignon microscopique (caractéristiques structurales, mode de vie, reproduction) - indiquer les paramètres favorables ou défavorables au développement microbien - analyser une courbe de croissance bactérienne - définir le pouvoir pathogène - définir la notion de porteur asymptomatique - répertorier dans le secteur hôtelier, les principales sources de biocontaminations et les classer par type de flore (flore saprophyte, flore pathogène, flore opportuniste, flore accidentelle...)</p> <p>- définir les modes de transmission et indiquer les facteurs qui les favorisent</p> <p>- différencier la décontamination et la désinfection - présenter les différents types d'agents antimicrobiens utilisés en entretien des locaux - caractériser l'efficacité des agents antimicrobiens (bactéricide, virucide, fongicide...) - justifier l'organisation de circuits (du linge, des déchets...) - organiser un plan de travail d'entretien de locaux et justifier la chronologie des opérations - justifier les règles d'hygiène individuelle et préciser les conditions pour leur mise en oeuvre - analyser les fonctions de la tenue professionnelle</p>

Epreuve	U C	CONNAISSANCES (Savoirs Associés)	EXIGENCES (Limites des connaissances)
		<p>S 43 - Hygiène et propreté des locaux . Diversité, nature et origine des salissures et des déchets . Nettoyage des locaux : objectifs, principe, paramètres . Techniques de décontamination et désinfection des locaux</p> <p>S 44 - Matériels d'entretien des locaux</p> <p>S 45 - Produits d'entretien . différentes catégories de produits : modes d'action, conditions d'utilisation . réglementation et sécurité : * étiquetage et contenants * stockage, manipulation de sécurité : risque de toxicité, d'inflammabilité, d'explosion, d'incendie, de corrosion</p>	<ul style="list-style-type: none"> - caractériser les salissures et les déchets produits dans les locaux - définir les objectifs et les paramètres d'une situation d'entretien des locaux - justifier les précautions à prendre (sécurité des personnes, et des biens, protection de l'environnement) lors de la mise en oeuvre d'une technique pour en assurer l'efficacité - énoncer les règles de sécurité et d'ergonomie à respecter lors de l'utilisation et de l'entretien des matériels - calculer la quantité de produit nécessaire à une opération donnée (la dilution) - choisir un produit et justifier ce choix pour un usage donné (objectif de l'opération, nature du matériau, mode d'action...) - analyser les fiches techniques de produits pour élaborer des protocoles d'utilisation à l'intention du personnel - analyser les risques liés au stockage et à l'utilisation de produits dangereux - justifier les règles de stockage, d'utilisation et les précautions à prendre
E 2	UC 1 S 5	L'organisation du service	
		<p>S 51 - Rationalisation du travail</p> <p>S 52 - Approvisionnement, flux et circulation (linge, produits,...)</p> <p>S 53 - Contrôle de qualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Enoncer les principes de rationalisation du travail et d'ergonomie - Analyser et établir une procédure - Rédiger les fiches de poste et fiches techniques - Définir un effectif et établir un planning - Identifier les besoins, choisir les produits et les fournisseurs - Analyser un schéma de circulation - Evaluer l'écart entre les normes de qualité définies et les résultats obtenus
E 2	UC 1 S 6	La relation inter-personnelle	
		<p>S 61 - Techniques de communication</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Enoncer les principes de base de la communication (schéma, outils) et les mettre en oeuvre dans le cadre professionnel

Epreuve	U C	CONNAISSANCES (Savoirs Associés)	EXIGENCES (Limites des connaissances)
E 2	UC 1 S 7	Le personnel S 71 - Technique de recrutement S 72 - Méthode de formation S 73 - Animation de l'équipe S 74 - Evaluation du personnel	- Sélectionner et comparer des demandes d'emploi afin de participer aux entretiens d'embauche - Définir les différentes modalités de formation interne, les mettre en oeuvre - Enoncer les principes de l'animation et de la motivation de l'équipe, les mettre en oeuvre - Citer les principaux critères d'évaluation et les utiliser
E 2	UC 1 S 8	Le client S 81 - Segmentation et besoins des clients	- Reconnaître les différents types de clients et identifier leurs besoins
E 3	UC 1 S 9	La comptabilité S 91 Principes de base de la comptabilité - Le plan comptable hôtelier et les mécanismes comptables	- Se limiter à un aperçu des documents de synthèse (compte de résultats, bilan) et à l'étude des documents de base (factures) à l'exclusion de tout autre document comptable
E 3	UC 1	S 92 Gestion prévisionnelle et indicateurs significatifs - Détermination des besoins (personnel, linge, produits d'accueil et produits d'entretien...)	- Se limiter à l'étude des situations les plus courantes
E 3	UC 1	S 93 Gestion des approvisionnements - Les politiques d'achat - La tenue des fiches de stocks - Le coût d'achat - Calcul des ratios - Budget - Analyse des écarts	- Limiter les calculs à des coûts d'achat à partir des renseignements fournis par les documents externes et les informations internes - Se limiter aux ratios : . taux d'occupation, . indice de fréquentation, . durée moyenne de séjour, . prix moyen chambre, . productivité, . amortissement technique - Se limiter à un exemple simple de budget (linge, personnel, produits d'accueil) - Se limiter à la compréhension de l'origine de l'écart
		Pour l'ensemble des connaissances S 92, S 93, se limiter à des calculs en pourcentages et à des représentations statistiques et graphiques simples	

Epreuve	U C	CONNAISSANCES (Savoirs Associés)	EXIGENCES (Limites des connaissances)
E 4	UC 1 S 10	<p style="text-align: center;">La législation</p> <p>S 101 - Législation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - Différents contrats de travail - Rémunération (SMIC hôtelier) - Obligations en matière d'horaires, congés, maladie, accident du travail - Instances représentatives (comité d'entreprise, délégués du personnel, comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail) <p>S 102 - Obligations d'affichage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Droit social (horaires de travail, règlement intérieur, périodes de congés, réunions obligatoires) - Documents liés à la sécurité... - Prix - Consignes de sécurité <p>S 103 - Droit civil</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sécurité des personnes et des biens 	<ul style="list-style-type: none"> - Se limiter à identifier et à donner les principales caractéristiques des différents contrats en vigueur (contrat à durée indéterminée, contrat à durée déterminée) - Se limiter à identifier et à citer les différentes formes de rémunération - Identifier et exploiter les éléments constitutifs d'un bulletin de paie - Se limiter à déterminer les obligations et les droits - Discerner les rôles respectifs des représentants des salariés et leurs droits - Citer les documents obligatoires - La législation en vigueur - La législation en vigueur - Préciser les règles de sécurité en usage dans l'hôtellerie dans le domaine de la protection des personnes et des biens (vol, effraction, incendie, accident, décès)

MISE EN RELATION DES COMPETENCES TERMINALES ET DES SAVOIRS ASSOCIES

Compétence globale :

La gouvernante est responsable de la mise en état quotidienne de l'ensemble des chambres et des parties communes de l'établissement. Elle gère, anime, et contrôle son service afin de veiller au confort et au bien-être d'une clientèle française et étrangère.

CAPACITES	COMPETENCES TERMINALES	SAVOIRS ASSOCIES
		S1 S2 S3 S4 S5 S6 S7 S8 S9 S10
C 1 ORGANISER	C 11 - S'informer de l'activité de l'établissement	• X
	C 12 - Déterminer les besoins	X X X • •
	C 13 - Planifier le travail	• X • X • • X
	C 14 - Préparer l'accueil des clients	X X X • X
C 2 AGIR	C 21 - Assurer l'accueil et le suivi du client	X X X • X X X X
	C 22 - Diriger l'équipe	• X X X X X • X X
	C 23 - Gérer les situations particulières ou occasionnelles	X • X X •
	C 24 - Gérer le matériel, le linge, les produits	X X X X • X X
	C 25 - Réaliser des travaux exceptionnels	X X • • •
C 3 EVALUER	C 31 - Contrôler le travail de l'équipe	X X X X X X • X X
	C 32 - S'assurer de la bonne utilisation du matériel, du linge, des produits des fournitures	X X X • • X X
	C 33 - Vérifier la conformité des livraisons quantitativement, qualitativement	X X • X
C 4 REAGIR	C 41 - Remédier aux différents dysfonctionnements	X • X X X X X X • X
	C 42 - Solutionner les demandes non-satisfaites du client	• • X X • X X
	C 43 - Faire face à des situations exceptionnelles	X • X X X
		S1 S2 S3 S4 S5 S6 S7 S8 S9 S10

- S1 - L'environnement économique des entreprises hôtelières et des autres structures hébergement
- S2 - Les caractéristiques du produit
- S3 - Le matériel et les produits d'entretien
- S4 - Les sciences appliquées à l'environnement professionnel
- S5 - L'organisation du service
- S6 - La relation inter-personnelle
- S7 - Le personnel
- S8 - Le client
- S9 - La comptabilité
- S10 - La législation

Légende

- Relation inexistante
- Relation secondaire
- Relation fondamentale