

# THE REGIONAL DIMENSION OF SECTORAL QUALIFICATIONS IN THE EURO-MEDITERRANEAN AREA

## COMMON PROFILES

These common profiles, described in terms of knowledge skills and competences, have been prepared by project participants in the context of the Regional Project on sectoral Qualifications in the Euro-Mediterranean Area. The ETF has guided the process.

Ces profils communs, décrits en termes de savoirs, aptitudes et compétences, ont été préparés par les participants au projet régional sur les certifications sectorielles dans la région euro-méditerranéenne. L'ETF a guidé le processus.

# CONSTRUCTION SECTOR

# BRICKLAYER

## OCCUPATIONAL DESCRIPTION

The bricklayer works in the construction sector as an employee for an enterprise carrying out building work or for its own account. He contributes to the construction of works of any kind where his skills and competences are required: individual houses, residential blocks as well as any kind of administrative and industrial buildings (offices, industrial, agricultural and commercial), which belong either to public or to private sectors. In certain cases, activity premises or residential units continue to be occupied when the scheduled repairs or improvements are in progress.

He prepares and organizes the workplace, defines the needs for materials, equipment and tools, makes the settlements of structures, performs masonry work using different building materials.

The activity is carried out in every circumstance and with respect to the rules of art related to the application of material and components, norms and technical advice, as well as to the respect of health and safety precautions aiming at individual and collective protection (scaffolding where necessary, wearing safety equipment). Besides, quality assurance procedures require from all the involved workers a permanent controlling of construction process.

## COMMUNICATION AND COOPERATION

Generally, he works in a team and under the responsibility of a supervisor or foreman.

He represents the company and his own craft.

Thus, he must be able to communicate in an efficient way and make sure that he is understood by other co-workers and external partners. He should also be able to understand orders and recommendations.

## PERSONAL QUALITIES

He must have human qualities necessary for the exercise of the profession as discipline and attendance. He contributes to the good image of his enterprise. The nature of works to be accomplished implies either situations where the bricklayer works alone, which demands a high degree of autonomy, or contexts where the bricklayer is a part of a larger staff and has to have a sense of shared work. Furthermore, the activity demands transfers from one worksite to another, depending on the one hand upon the structure and organisation of the company and on the other hand upon the situation of the market. Certain work time variations are generated by weather, technical and economic contexts. All these factors, taken as a whole, require a good capacity of adaptation.

### *PROPOSED EQF LEVEL:*

UNITS/MAIN TASKS	KNOWLEDGE	SKILLS	COMPETENCES (RESPONSIBILITY AND AUTONOMY)
<b>Task A: Preparations</b>			
<p><b>SUBTASKS</b></p> <p><b>A.1:</b> READING DRAWINGS AND SKETCHES</p> <p><b>A.2:</b> PREPARING TOOLS</p> <p><b>A.3:</b> PREPARING REQUIRED MATERIALS</p> <p><b>A.4:</b> PREPARING THE WORK AREA</p>	<p><b>TECHNICAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understanding and interpreting technical documents (tables, drawings, material lists, including applicable scales and measures).</li> <li>• Understanding and interpreting technical specifications of scheduled equipment and machinery maintenance.</li> </ul> <p><b>CONSTRUCTION-SPECIFIC KNOWLEDGE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Main technical terminology of the building sector.</li> <li>• Processes, work cycles and roles of every craft on worksites within the framework of coactivity.</li> <li>• Steps for instalment of worksites and workplaces.</li> <li>• Principles, mechanisms and parameters of functioning and use of equipment and machinery specific to the building sector.</li> <li>• Types and technological specifications related to the material and tools used in the construction processes.</li> <li>• Techniques and use of provisional structures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Using specifications and job documents for preparation of work.</li> <li>• Planning of assigned work phases in accordance with the general work planning, using time-schedules, technical specifications and recommendations given by the hierarchy.</li> <li>• Selecting and applying material, tools, equipment and machinery for different task according to quality control plan/activity phases according to support indications (tables, drawings, procedures, material lists, etc.) according to health and safety plans and environmental protection</li> <li>• Checking up operation of tools machinery</li> <li>• Plotting existing constructions by identifying levels, respecting proportions, directions and orientations.</li> <li>• Laying out levels, right angles, perpendicular elements and alignments. Setting up seating and mounting.</li> <li>• Drawing simple sketches.</li> <li>• Using scale rule to measure. Calculating the volume and area of the work dimensions according to drawing scale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Works under supervision of the foreman or worksite supervisor within the framework of a limited autonomy.</li> <li>• Takes initiatives after having informed foreman or supervisor.</li> <li>• Works and interacts with colleagues, but works also individually.</li> <li>• Anticipates adequate professional behaviour in presence of risks, foresees the use and handling of appropriate equipment and provisional structures.</li> </ul>

UNITS/MAIN TASKS	KNOWLEDGE	SKILLS	COMPETENCES (RESPONSIBILITY AND AUTONOMY)
<b>Task B: Execution</b>			
<p><b>SUBTASKS</b></p> <p><b>B.1:</b> MIXING MORTAR</p> <p><b>B.2:</b> LEVELLING WORK AREA</p> <p><b>B.3:</b> LAYING BRICKS AS SPECIFIED IN DRAWINGS</p> <p><b>B.4:</b> APPLYING SLIGHT FINISHING FOR BUILT WALLS</p>	<p>Techniques and methods specific to bricklaying:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Knowing technical and current terminology related to the bricklaying environment.</li> <li>• Knowing different components, including their resistance, weight, solar and thermal conditions as well as fire protection, waterproof quality and aesthetic aspects.</li> <li>• Identifying structures (foundations, walls, posts, floors, slabs, beams, frameworks, tiling and roofs), enclosures and covered spaces, as well as divisions and circulations, floors and ceilings.</li> <li>• Integrating work cycles and roles of every craft on worksites within the framework of bricklaying activities, including for instalment of worksites and workplaces.</li> <li>• Using current technological specifications related to the material and tools used in the construction processes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Making required measurements for the masonry work by respecting norms and technical specifications when any.</li> <li>• Carrying out masonry work according to project specifications and specific health and safety standards: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Constructing basic bricks or block walls with its components.</li> <li>○ Preparing formwork, concrete and prefabricated components.</li> <li>○ Preparing and putting in elements by using necessary binding.</li> <li>○ Ensuring protection of the executed work for the duration of the worksite.</li> <li>○ Shaping and using reinforcements when necessary.</li> </ul> </li> <li>• Preparing material like concrete, mortar, binders as well as for masonry as for connected activities (mainly carpentry and finishing).</li> <li>• Preparing slight finishing</li> <li>• Installing, using and dismantling provisional structures, like scaffolding.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Works under supervision of the foreman or supervisor, even if a certain and progressively increasing autonomy is given.</li> <li>• Follows procedures and regulations, as well as directives and recommendations of the supervisor.</li> <li>• Maintains effective work relationship with colleagues within the framework of coactivity.</li> <li>• Takes initiative and is autonomous within the framework of the limits given by foreman or worksite supervisor.</li> <li>• Either works alone or works with other bricklayers. Also interacts with workers representing other crafts on the worksite within the framework of coactivity.</li> </ul>

UNITS/MAIN TASKS	KNOWLEDGE	SKILLS	COMPETENCES (RESPONSIBILITY AND AUTONOMY)
<b>Task C: Work submission</b>			
<p><b>SUBTASKS</b></p> <p><b>C.1:</b> CLEANING WORK AREA</p> <p><b>C.2:</b> SUBMITTING FINISHED WORK TO SUPERVISOR OR ENGINEER</p>	<p><b>MEASUREMENT AND QUALITATIVE EVALUATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Knowledge of quantitative and qualitative aspects of the finished work in accordance with the specifications obtained (both written and verbal)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ongoing monitoring and controlling of the works in line with technical specifications and wishes of the clients.</li> <li>• Verifying by measuring and checking, conformity and adequacy of construction works to the safety standards and sustainable development and environmental protection.</li> <li>• Applying final control techniques and methods to verify the quality and conformity of the final deliverables, in accordance with specifications and prescriptions obtained.</li> <li>• Cleaning up and preparation for the recycling of the used material present on the worksite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acts under supervision of the foreman or supervisor, even if certain autonomy is given.</li> <li>• Verifies conformity to quality and safety standards and rules.</li> </ul>

UNITS/MAIN TASKS	KNOWLEDGE	SKILLS	COMPETENCES (RESPONSIBILITY AND AUTONOMY)
<b>Task D: Transversal (general)</b>			
<p><b>SUBTASKS</b></p> <p><b>D.1:</b> CONDUCTING GOOD COMMUNICATIONS WITH COLLEAGUES</p> <p><b>D.2:</b> MAINTAINING HEALTH AND SAFETY MEASURES DURING ALL WORK STAGES</p>	<p><b>GENERAL COMMUNICATION AND COOPERATION ON THE WORKPLACE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Knowing human relationships and principles of mutual respect on worksites.</li> <li>• Exchange of professional and personal information with hierarchy and colleagues contributing to a right functioning of the worksite.</li> <li>• Understanding and interpreting verbal and written instructions.</li> </ul> <p><b>EXTERNAL COMMUNICATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respond to simple verbal, non verbal and written communication, including physical aspects and behaviour.</li> </ul> <p><b>HEALTH AND SAFETY REGULATIONS AND PROCEDURES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Knowing health and safety rules, including prevention regulations.</li> <li>• Knowing hygiene regulations.</li> <li>• Knowing directions for use of individual and collective protective equipment.</li> <li>• Adopting adequate behaviour in case of accident.</li> </ul> <p><b>ENVIRONMENTAL SAFEGUARDING.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Knowing rules related to identification of waste and refuses elimination systems.</li> <li>• Knowing the importance of measures aiming at the environmental protection on worksites.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Working taking into account health and safety prescriptions and quality control procedures at all work levels and stages.</li> <li>• Installing and stabilising scaffolding with safety.</li> <li>• Closing worksite safely: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dismantling scaffoldings.</li> <li>- Applying rules for waste and refuse elimination.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Works under supervision of the foreman or supervisor, even if a certain and progressively increasing autonomy is given.</li> <li>• Takes initiatives after having informed foreman or supervisor.</li> <li>• Accepts and responds to the supervision level and guidance.</li> <li>• Communicates effectively internally and externally under the supervision of the superior</li> </ul>



## SUPERVISOR – COMMON PROFILE

### OCCUPATIONAL DESCRIPTION

The supervisor is working in the construction sector for an enterprise carrying out building work.

S/he operates in building sites for residential, commercial or industrial use.

S/he implements the building, prepares the installation, organizes his/her teams for the building work, controls the quality, takes measures to avoid the delay and reports to his/her superior.

### COMMUNICATION AND COOPERATION

The supervisor must communicate regularly and efficiently with his/her subordinates and his/her superiors and the external environment (sub-contractors, suppliers and sometimes customers/clients)

### PERSONAL ABILITIES

S/He must have human and team leader attitude and competences

S/He also contributes to the good image of the enterprise/company.

*PROPOSED EQF LEVEL: 4*

UNITS/MAIN TASKS	KNOWLEDGE	SKILLS	COMPETENCES (RESPONSIBILITY AND AUTONOMY)
<b>TASK A: Initial planning and preparation</b>			
<p><b>SUBTASKS</b></p> <p><b>A.1:</b> REVIEWING PROJECT DOCUMENTS</p> <p><b>A.2:</b> SETTING UP PLANS FOR WORKS AND MANPOWER</p> <p><b>A.3:</b> PREPARING LISTS OF REQUIREMENTS, EQUIPMENT, TOOLS</p> <p><b>A.4:</b> ANALYSIS OF HEALTH AND SAFETY PLAN</p> <p><b>A.5:</b> SUPERVISE PREPARATION OF WORK SIT</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The principles of organization and managements of the construction company</li> <li>• The role of different stakeholders in the building process.</li> <li>• Notions of administrative tasks including contracts</li> <li>• The roles of graphic representation</li> <li>• Building technology</li> <li>• Notions of behavior of materials and structures</li> <li>• The main construction methods used in the building</li> <li>• Principles, mechanisms and parameters of function/use of equipment and machinery for the building sector</li> <li>• Type, technological principles and capacity of material of the building sector</li> <li>• Techniques for provisional structures</li> <li>• Detection and analysis of risks</li> <li>• Notions of labour legal regulations</li> <li>• Environmental rules</li> </ul> <p>PLANNING METHODS AND TOOLS</p> <p>Chronologies of tasks and interference (work plan, phases, deadlines, etc)</p> <p><b>HEALTH AND SAFETY</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulations in the field of safety and health at work</li> <li>• Detection and analysis of risks</li> <li>• Definition of prevention measures</li> <li>• Individual and collective protections</li> </ul> <p><i>Technical communication</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oral, written and graphical</li> <li>• Technical terminology</li> </ul> <p><i>Internal and external Communication</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exchange of information;</li> <li>• Dialoguing with concerned partners;</li> <li>• Being informed;</li> <li>• Learning and running and managing teams;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reads and analyses drawings and documents and if necessary alert hierarchical superior on possible comments</li> <li>• Use topographic materials</li> <li>• Conceive and carry out the implementation</li> <li>• Prepare basic schedule</li> <li>• Take arrangements to respect the work time schedule and milestones dates</li> <li>• Take arrangements to respect quality control requirements</li> <li>• Take arrangements to respect health and safety plan</li> <li>• Estimate quantity of materials and place order of purchasing</li> <li>• Supervise work preparation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acts autonomously under the supervision of a hierarchical superior</li> <li>• Masters and interprets project documents, procedures, regulation and directives of hierarchical superior</li> <li>• Contributes to the good image of the enterprise by respecting work quality control requirements, following procedures and regulations, etc.</li> <li>• Assesses the risks related to the work site and identifies corrective measures. Communicating them to the hierarchical subordinates</li> <li>• Informs the hierarchical superior proactively and takes initiatives</li> <li>• Works and communicates with subordinates effectively</li> </ul>

UNITS/MAIN TASKS	KNOWLEDGE	SKILLS	COMPETENCES (RESPONSIBILITY AND AUTONOMY)
<b>TASK B: Management and follow-up</b>			
<p><b>SUBTASKS</b></p> <p><b>B.1:</b> COORDINATING BETWEEN ALL WORK AND MANPOWER</p> <p><b>B2 :</b> MONITORING WORK AND ENSURE COMPLIANCE TO SPECIFICATIONS</p> <p><b>B3 :</b> FOLLOWING UP LOGISTIC SUPPLY PROCESS</p> <p><b>B4 :</b> APPLYING QUALITY CONTROL PLAN</p> <p><b>B5:</b> IMPLEMENTATION OF THE HEALTH AND SAFETY PLAN</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The principles of organization and managements of the construction company</li> <li>• The role of different stakeholders in the building process.</li> <li>• Notions of administrative tasks including contrats</li> <li>• Notions of financial follow up</li> <li>• The roles of graphic representation.</li> <li>• Building technology</li> <li>• Notions of behavior of materials andstructures.</li> <li>• The main construction methods used in the building.</li> <li>• Principles, mechanisms and parameters of function/use of equipment and machinery for the building sector</li> <li>• Type, technological principles and capacity of material of the building sector</li> <li>• Techniques for provisional structures</li> <li>• Environmental rules</li> </ul> <p><b>Health and Safety</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulations in the field of safety and health at work</li> <li>• Detection and analysis of risks</li> <li>• Definition of prevention measures</li> <li>• Individual and collective protections</li> </ul> <p><i>Technical communication</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oral, written and graphical</li> <li>• Technical terminology</li> </ul> <p><i>Internal and external Communication</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exchange of information</li> <li>• Being informed</li> <li>• Dialoguing with concerned partners</li> <li>• Leading, running and managing teams</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reading, re-designing and interpreting drawings</li> <li>• Using topographics materials</li> <li>• Setting up procedures for construction</li> <li>• Giving directions and monitor their implementation</li> <li>• managing work time schedule and milestones dates</li> <li>• setting up and coordinating the teams, analyzing the skills of workers in the workplace</li> <li>• estimating quantities of work performed or to be performed</li> <li>• following up on work-site related costs</li> <li>• following the procedures of quality control according to quality control standards</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acts autonomouslyunder the supervision of a hierarchical superior</li> <li>• Follows project documents, procedures, regulation and directives of hierarchical superior</li> <li>• Coordinates and leads his/her team towards the accomplishment of the assigned work</li> <li>• Contributes to the good image of the enterprise by respecting work quality, quality control requirements, following procedures and regulations, etc.</li> <li>• Monitors the risks related to the work site and takes corrective actions and measures. Communicating them to the hierarchical subordinates</li> <li>• applies and follows up health and safety rulesand procedures <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informs the hierarchical superior proactively and takes initiatives</li> <li>• Works and communicates with subordinates effectively</li> </ul> </li> </ul>

UNITS/MAIN TASKS	KNOWLEDGE	SKILLS	COMPETENCES (RESPONSIBILITY AND AUTONOMY)
<b>TASK C: Completion of work, dismantling of the work site and internal reporting</b>			
<p><b>SUBTASKS</b></p> <p><b>C.1:</b> CHECKING UP THE QUALITY OF COMPLETION AND TIDYING UP OF THE WORKSITE</p> <p><b>C.2:</b> SUBMITTING FINISHED WORK TO HIERARCHICAL SUPERIOR</p> <p><b>C.3:</b> SUBMITTING WORK-RELATED REPORTS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notions of administrative tasks including contracts and sub contracts related to his work</li> <li>• Notions of financial follow up</li> <li>• Building technology</li> <li>• Principles of quality control</li> <li>• Environmental protection rules</li> </ul> <p><b>Health and Safety</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulations in the field of safety and health at work</li> <li>• Detection and analysis of risks</li> <li>• Definition of prevention measures and actions</li> <li>• Individual and collective protections</li> </ul> <p><b>Communication</b></p> <p><i>Technical communication</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oral, written and graphical</li> <li>• Technical terminology</li> </ul> <p><i>Internal and external Communication</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exchange of information</li> <li>• Being informed</li> <li>• Dialoguing with concerned partners</li> <li>• Leading, running and managing teams</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reads and interprets drawing</li> <li>• Takes notes and prepares daily and various periodical reports for his/her superior</li> <li>• Alerts his/her superior on the deviations from the initial planning</li> <li>• Contributes to the preparation of the reports and documentation of project closing out</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acts under the supervision of a hierarchical superior</li> <li>• Follows procedures, regulation and directives under hierarchical superior</li> <li>• Reports effectively and clearly to the hierarchical superior</li> </ul>

# TOURISM SECTOR

## RECEPTIONIST –COMMON PROFILE

### OCCUPATIONAL DESCRIPTION

The receptionist is responsible for welcoming customers, for the available rooms' sale, ensuring an optimum occupancy rate and average room rate (ARR). He/She registers individual clients or groups, affects the rooms' arrival (check in) and replies to requests and complaints from clients about their comfort. He provides information and guidance on internal and external services (tourist and practical information). He participates in the business development by expanding the sales of numerous services. According to each institution, he may collect the bills, ensure the night service (night audit), manage reservations and perform certain services under customer demand in order to facilitate or enhance their stay.

### PROFESSIONAL CONTEXT

The receptionist performs his/her professional activity in institutions giving accommodation within the tourism sector, such as hotel residence, holiday resorts, leisure centers, cruise ships, campsites etc. According to the size of the company, its activity applies to booking services front office to reception, cashier desk and information desk. The job requires working on a flexible basis, often in the evenings and weekend/holidays.

### COMMUNICATION AND COOPERATION

The receptionist reports to a chief receptionist and works in a close contact with guests. As a team member, (s)he is the polyvalent interlocutor of the other departments of the hotel and external service providers.

### PERSONAL QUALITIES

The receptionist must have a customer-focused attitude and excellent people skills, this requires communication skills, a good memory, vigilance and discretion. It also requires command of foreign languages, good general knowledge and social skills and a smart physical appearance and the ability to work under pressure.

*PROPOSED EQF LEVEL: 4*

UNITS/MAIN TASKS	COMPETENCES	SKILLS	KNOWLEDGE
<b>TASK A: Making reservations, check-in and check-out</b>			
<p><b>SUBTASKS</b></p> <p><b>A1:</b> MAKES RESERVATIONS FOR INDIVIDUAL GUESTS IN APPLICATION OF THE COMMERCIAL POLICY OF HIS ENTERPRISE</p> <p><b>A2:</b> CHECK IN (TAKING GUEST DETAILS AND ALLOCATION OF ROOMS) AND CONFIRM THE RESERVATION.</p> <p><b>A3:</b> CHECK OUT OF THE GUESTS</p> <p><b>A4:</b> ENSURE CUSTOMERS' SATISFACTION WITH THE VIEW TO ENSURING CUSTOMER LOYALTY</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applies rigorously to procedures and uses specific software to allocate rooms and plan relocations if necessary</li> <li>• Adheres to reservation procedures and fulfils the various record-keeping requirements</li> <li>• Applies check in and check-out procedures correctly</li> <li>• Adheres to procedures for compiling check-out lists</li> <li>• Mastering the communication tools with the guests</li> <li>• Demonstrates responsiveness, tact and attention to detail</li> <li>• Communicates information to the relevant persons in good time</li> <li>• Meticulously prepares memos relating to the arrival of special parties</li> <li>• Forwards memos to the relevant departments in good time</li> <li>• Provides customers with loyalty cards and satisfaction evaluation questionnaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Checks in guests without assistance</li> <li>• Cooperates with other departments, particularly the hotel management, under the direct supervision of the chief receptionist.</li> <li>• Collaborates with other departments on the organisation of operations relating specifically to check-in and check-out</li> <li>• Provides a positive image of the establishment upon the first and last contact with the customer</li> <li>• Is responsible for the accuracy of information contained in his or her memos</li> <li>• Contributes to customer loyalty to hotel and/or hotel chain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Check in and check out Procedures</li> <li>• Foreign languages</li> <li>• Communication and welcoming techniques</li> <li>• Processing of particular documents</li> <li>• Special software (reservations)</li> <li>• Knowledge of the different channels of commercialisation and their procedures</li> <li>• Document management</li> <li>• Knowledge of indicators</li> <li>• Knowledge of protocol</li> <li>• Check-in procedures for special parties</li> <li>• Selling techniques</li> <li>• Establishment policy</li> <li>• Yield management and pricing</li> <li>• The hotel offers</li> <li>• Loyalty policy of the establishment</li> </ul>

UNITS/MAIN TASKS	COMPETENCES	SKILLS	KNOWLEDGE
<b>TASK B: Service for guests</b>			
<p><b>SUBTASKS</b></p> <p><b>B1:</b> PROMOTES AND UP-SELLS THE HOTEL SERVICES AND FACILITIES</p> <p><b>B2:</b> PROVIDES GUESTS WITH INFORMATION</p> <p><b>B3:</b> INQUIRES ABOUT THE NEEDS OF THE GUESTS AND HANDLE GUESTS' COMPLAINTS.</p> <p><b>B4:</b> PROMOTES AND UP-SELLS EXTERNAL SERVICES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicates correctly in at least one foreign language</li> <li>• Master the sales techniques in order to promote services and facilities</li> <li>• Highlighting tourism special offers and promotions</li> <li>• Finds out and imparts relevant tourist or other information</li> <li>• Provides individual services to guests (calling taxis, providing newspapers, obtaining medical services, etc.)</li> <li>• Organises his workplace/his desk</li> <li>• Is able to handle customer complaints</li> <li>• Is able to find appropriate solutions to problems and suggest them to the guest</li> <li>• Systematically updates the complaints book</li> <li>• Systematically communicates complaints to the departments concerned</li> <li>• Deals tactfully and efficiently with all complaints</li> <li>• Putting forward the external services and establishes the link between customers and services providers</li> <li>• Has a sense of hospitality and empathy</li> <li>• Takes careful note of messages and passes them on discreetly to guests</li> <li>• Keeps careful watch over left luggage</li> <li>• Methodically organises the movements of hotel vehicles, such as airport shuttles</li> <li>• Keeps a discreet eye on comings and goings in the hotel foyer</li> <li>• Manages the safekeeping of valuables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Works alone and in a team under the responsibility of the chief receptionist</li> <li>• Is responsible for giving guests a favourable first impression</li> <li>• Can ask for assistance from his or her supervisor</li> <li>• Helps to convey a positive image of the establishment</li> <li>• Works in cooperation with concerned departments related to the complaints under the responsibility of chief receptionist</li> <li>• Have an attitude of problem solving</li> <li>• Contributes to the good image of the establishment, the region and the country</li> <li>• Is responsible for the left-luggage area of the hotel</li> <li>• Is responsible for the security of the reception foyer</li> <li>• Works in a team under the supervision of the chief receptionist</li> <li>• Communicates and cooperates with the various hotel departments</li> <li>• Suggests ways to set about resolving problems</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inter-cultural Knowledge</li> <li>• Some rudiments of customer behaviour</li> <li>• Foreign languages</li> <li>• Basic Knowledge of the hotel organisation and management</li> <li>• Knowledge of the facilities and layout of the establishment</li> <li>• Geography and local tourist attractions</li> <li>• Touristic documents</li> <li>• Communication knowledge</li> <li>• Interpersonal knowledge</li> <li>• Service quality</li> <li>• Currency exchange</li> <li>• Knowledge of the different categories of touristic products and services and their providers</li> <li>• Basic knowledge of Tourism Marketing</li> <li>• Procedures for processing complaints</li> <li>• Document management</li> </ul>



UNITS/MAIN TASKS	COMPETENCES	SKILLS	KNOWLEDGE
<b>TASK C: Contribution to Hotel Administration</b>			
<p><b>SUBTASKS</b></p> <p><b>C1: HANDLES THE GUEST PAYMENTS</b></p> <p><b>C2: HANDLES THE ADMINISTRATION REQUESTS</b></p> <p><b>C3: ENSURE THE ORGANISATION OF ONE'S DUTIES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invoices guests for extras and services</li> <li>• Uses specific software packages correctly</li> <li>• Manages the cash desk at hotel reception</li> <li>• Uses the exchange-rate board</li> <li>• Uses the appropriate software packages</li> <li>• Complies fully with the cashing-up instructions</li> <li>• SOLVING PROBLEMS RELATED TO BILLS AND PAYEMENT</li> <li>• Adheres to the prescribed invoicing procedures</li> <li>• Draws up statistical tables properly</li> <li>• Organises and plans his/her work and ensures the handover of shift</li> <li>• Uses IT tools</li> <li>• Systematically consults the logbook and takes note of changes in the schedule</li> <li>• Meticulously notes in the logbook all major events that occur in the course of his or her duties, such as internal messages, complaints, incidents and relocations</li> <li>• Demonstrates responsiveness and attention to detail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is responsible for collecting payment of invoices</li> <li>• Works in coordination with the other departments</li> <li>• Is honest and trustworthy</li> <li>• Is responsible for collecting takings from the various points of sale</li> <li>• Presents invoices and collects payment without assistance</li> <li>• Organises his/her work in an autonomous manner by abiding with internal procedures</li> <li>• Is responsible for the cash register</li> <li>• Works in cooperation with the relevant departments under the supervision of his or her immediate superior</li> <li>• Is able to solve problems relating to the compiling of lists</li> <li>• Is responsible for the accuracy of invoices he or she has made out</li> <li>• Compiles statistics at the request of his or her immediate superior</li> <li>• Periodically completes official statistical returns</li> <li>• Is responsible for the smooth flow of information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accounting principles</li> <li>• Computer literacy</li> <li>• Specific software packages</li> <li>• Cashier activity</li> <li>• Maintaining the logbook</li> <li>• Payment methods</li> <li>• Currency exchange</li> <li>• The types of unexpected situation and problems that may occur with customers account</li> <li>• Basic Knowledge of hotel Statistics</li> <li>• Communication skills</li> <li>• Processing of specific documents</li> <li>• Document management</li> <li>• Knowledge of indicators</li> <li>• Accounting principles</li> <li>• Computer literacy</li> <li>• Logbook maintenance procedures</li> </ul>

## WAITER – COMMON PROFILE

### OCCUPATIONAL DESCRIPTION

The waiter is responsible for the readiness, layout and general hygiene of the customers' dining area. He/she welcomes and seats customers, provides information and advises about the menu according to the commercial policy of the establishment, takes orders and serves food and drinks, and provides counter/takeaway services. A waiter may also be responsible for making reservations, promoting local products and attractions to customers, carving meat, preparing the customers' bills and handling payments. He ensures the smooth running between the food production in the kitchen and the service in the dining area.

### PROFESSIONAL CONTEXT

A waiter works in the tourism sector in hotels, restaurants, clubs, taverns and similar establishments. These range from small businesses to very large multinational hotel chains including collective restoration.

### COMMUNICATION AND COOPERATION

The waiter is responsible to a head waiter, maitre d'hôtel or restaurant manager and usually- depending on the size of the establishment- works as a member of a team involving other waiting and kitchen staff.

### PERSONAL QUALITIES

The waiter must have a very customer-focused attitude and excellent 'people skills'. They must be well-presented, have high standards of personal hygiene, communicate well with customers and colleagues.

The job requires high levels of stamina and a willingness to work on a flexible basis, often in the evenings and at weekends/holidays. All tasks and duties should be implemented hygienically, sagely, gently and in a courteous manner.

### *PROPOSED EQF LEVEL:*

UNITS/MAIN TASKS	COMPETENCES	SKILLS	KNOWLEDGE
<b>TASK A: Preparation, Opening and Closing procedures</b>			
<p><b>SUBTASKS</b></p> <p><b>A1:</b> CLEANING AND MAINTENANCE OF THE RESTAURANT EQUIPMENT</p> <p><b>A1:</b> PREPARES AND SET UP THE DINING AREA</p> <p><b>A1:</b> MAINTAINS THE CLEANING OF THE RESTAURANT</p> <p><b>A1:</b> FROM STOCK TO STORING MANAGEMENT</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify restaurant equipment, furniture, cutlery and chinaware</li> <li>• Clean and polish restaurant equipments</li> <li>• Using and storing restaurant equipment</li> <li>• Choosing and using cleaning materials and methods</li> <li>• Preparing service tables and sideboards: laying tablecloths, equipping sideboards, setting up the mise-en-place</li> <li>• Stocking of the restaurant/table equipment</li> <li>• Laying and changing tablecloths of various sizes</li> <li>• Folding various kinds of serviettes</li> <li>• Carrying and arranging cutlery</li> <li>• Select tablecloth for various sizes of tables</li> <li>• Arranging items on the tables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contributes to preserving clean and tidy environment</li> <li>• Works under supervision</li> </ul>	<p><b>PROCEDURES AND REGULATIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevant safety and hygiene procedures</li> <li>• Standards of hygiene and safety</li> <li>• Opening procedures</li> <li>• Closing procedures</li> <li>• Table cleaning procedures</li> </ul> <p><b>CLEANING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Methods for cleaning <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipment, furniture, cutlery and chinaware</li> <li>- Polishing cutlery, glassware and crockery</li> </ul> </li> <li>• Effective of various cleaning materials</li> </ul> <p><b>MISE-EN-PLACE/TABLE SET-UP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understanding of the table plan</li> <li>• Table service tools, utensils and equipment</li> </ul>

UNITS/MAIN TASKS	COMPETENCES	SKILLS	KNOWLEDGE
<b>Task B: Taking orders</b>			
<p><b>SUBTASKS</b></p> <p><b>B1:</b> Welcomes and receives the customer</p> <p><b>B2:</b> Provides information about the menu</p> <p><b>B3:</b> Makes recommendations and up-selling</p> <p><b>B4:</b> Takes guest orders</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recognizing, greeting and welcoming guests using appropriate salutation</li> <li>• Direct and seat the guest</li> <li>• Presenting the menu and recommending special items by using sales techniques</li> <li>• Providing accurate information on products</li> <li>• Taking the order and passing it to the bar or kitchen</li> <li>• Using verbal/non-verbal cues</li> <li>• Interpreting guest styles and building effective communication with guests</li> <li>• Promoting and up selling products and services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contributes to present positive image of the organization: creates guest loyalty</li> <li>• Welcomes the guest politely, responds to the guest timely and records guest order accurately</li> <li>• Works under supervision</li> <li>• Process guest order without delay or mistakes</li> <li>• Keeps the work area tidy and hygienic</li> <li>• Processes accurately multiple orders</li> </ul>	<p><b>SALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Order taking techniques</li> <li>• Personal selling techniques</li> <li>• Principles of up-selling and merchandising</li> <li>• Packages, offers and promotions</li> </ul> <p><b>CUSTOMER RELATIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitality attitude and behavior</li> <li>• Identify types of guest needs, wants and requirements</li> <li>• Interpreting guest styles and building effective communication with guests</li> <li>• Complaint techniques</li> </ul> <p><b>COMMUNICATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appropriate complementary salutation</li> <li>• Establishment facility and layout</li> </ul> <p><b>FOOD AND BEVERAGE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Types of food and beverage</li> </ul> <p><b>MISE-EN-PLACE/TABLE SET-UP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understanding of the table plan</li> <li>• Table service tools, utensils and equipment</li> <li>• Standard sequence of meal service at table</li> </ul>

UNITS/MAIN TASKS	COMPETENCES	SKILLS	KNOWLEDGE
<b>Task C: Serving orders</b>			
<p><b>SUBTASKS</b></p> <p><b>C1:</b> SERVES FOOD SERVES BEVERAGES (ALCOHOLIC AND NON-ALCOHOLIC)</p> <p><b>C2:</b> PREPARES AND MAINTAINS A BUFFET DISPLAY</p> <p><b>C3:</b> PROVIDES COUNTER/TAKEAWAY SERVICE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adjusting tables setup according to guest needs</li> <li>• Serving food and beverage</li> <li>• Picking up the beverage and food order from the bar/kitchen</li> <li>• Monitoring the course of the meal thoroughly and providing supplements request</li> <li>• Providing accurate information on products</li> <li>• Answering questions about specifications of food and beverage</li> <li>• Using verbal/non-verbal cues</li> <li>• Laying out the buffet service tools, utensils, equipment and decorative items</li> <li>• Storing and displaying food and beverage items</li> <li>• Replenishing food and beverage items</li> <li>• Portioning food and arranging it neatly</li> <li>• Providing accurate information on products</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contributes to present positive image of the organization: creates guest loyalty</li> <li>• Responsible for correct service with no (or minimum) mistakes or delay</li> <li>• Works under supervision</li> <li>• Works in cooperation with kitchen and bar staff</li> <li>• Keeps and serves the food and beverage at the proper temperature</li> <li>• Keeps appropriate conditions and accompaniments</li> <li>• Keeps the work area tidy and hygienic</li> <li>• Processes accurately multiple orders</li> <li>• Contributes to present positive image of the organization</li> <li>• Keeps the work area tidy and hygienic</li> <li>• Works under supervision</li> <li>• Works in cooperation with kitchen</li> </ul>	<p><b>PROCEDURES AND REGULATIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevant safety and hygiene procedures</li> <li>• Standards of hygiene and safety</li> </ul> <p><b>CUSTOMER RELATIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitality attitude and behavior</li> <li>• Identify types of guest needs, wants and requirements</li> <li>• Interpreting guest styles and building effective communication with guests</li> <li>• Complaint techniques</li> </ul> <p><b>COMMUNICATION</b></p> <p><b>SERVING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serving techniques</li> </ul> <p><b>FOOD AND BEVERAGE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Types of non-alcohol drinks</li> <li>• Types of alcohol drinks</li> <li>• Temperature for keeping and serving (hot/cold) food and beverage</li> <li>• Information about wine products and preparation, taste</li> </ul> <p><b>MISE-EN-PLACE/TABLE SET-UP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Understanding of the table plan</li> <li>• Table service tools, utensils and equipment</li> <li>• Standard sequence of meal service at table</li> </ul> <p><b>MISE-EN-PLACE/BUFFET SET-UP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Styles of laying out and dressing</li> <li>• Types of decorative food and non-food</li> </ul>

UNITS/MAIN TASKS	COMPETENCES	SKILLS	KNOWLEDGE
<b>D Billing</b>			
PREPARATION OF THE NOTE AND CHECK CASHING	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecting/preparing and presenting the bill</li> <li>• Explaining bill discrepancies to the guest</li> <li>• Handling credit cards</li> <li>• Using price lists, cash register and calculator</li> <li>• Correcting cash errors/making adjustments to bill when necessary</li> <li>• Tracking cash reports in right way</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contributes to present positive image of the organization</li> <li>• Carries out the billing in an efficient and honest manner in line with legal requirements and control procedures</li> <li>• Adopting his behavior to making adjustments to bill when necessary as well as payment problems card authorization declined</li> </ul>	<b>PROCEDURES AND REGULATIONS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Billing operating procedures</li> </ul> <b>CHECK CASHING</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual/software program</li> <li>• Types of guest accounts/payments</li> </ul>

# SECTEUR BÂTIMENT

# MAÇON

## DESCRIPTION DE LA PROFESSION

Le maçon travaille dans le secteur de la construction en tant que salarié pour le compte d'une entreprise exécutant des travaux de construction ou à son propre compte. Il participe à la construction de tout type d'ouvrage qui nécessite ses aptitudes et compétences: maisons individuelles, ensembles résidentiels et bâtiments administratifs et industriels (bureaux, locaux industriels, agricoles et commerciaux) appartenant au secteur public ou privé. Dans certains cas, les réparations ou améliorations sont effectuées alors que les locaux d'activité ou unités résidentielles sont en cours.

Il prépare et organise le lieu de travail, définit les besoins en matériaux, équipements et outils, réalise les fondations des structures, réalise la maçonnerie en utilisant différents matériaux de construction. L'activité est menée en toutes circonstances et dans le respect des règles de l'art relatives à l'utilisation des matériaux et composants, selon les normes, conseils techniques et précautions en matière de santé et de sécurité destinées à la protection individuelle et collective (échafaudage si nécessaire, port de l'équipement de sécurité). En outre, les procédures de control qualité exigent de la part de tous les travailleurs impliqués qu'ils contrôlent le processus de construction en permanence.

## COMMUNICATION ET COOPÉRATION

Il travaille généralement au sein d'une équipe et suit les instructions d'un chef de chantier ou d'un contremaître.

Il représente la société et son propre métier.

Il doit donc être capable de communiquer de manière efficace et s'assurer qu'il est compris par ses collègues et partenaires extérieurs. Il doit également faire en sorte de comprendre les ordres et les recommandations.

## QUALITÉS PERSONNELLES

En outre, il doit posséder les qualités humaines requises pour l'exercice de sa profession, notamment la discipline, la présence au travail et le souci de l'image de son entreprise.

La nature des travaux à accomplir implique des situations où le maçon travaille seul, ce qui demande un degré élevé d'autonomie, ou des situations où le maçon fait partie d'une équipe plus grande et doit avoir le sens du partage des tâches. En outre, l'activité exige de se déplacer d'un chantier à un autre en fonction, d'une part, de la structure et de l'organisation de l'entreprise et, d'autre part, de la situation du marché. Les conditions climatiques, techniques et économiques peuvent influencer sur le temps de travail. Tous ces facteurs, pris dans leur ensemble, requièrent une bonne capacité d'adaptation.

### *NIVEAU CEC PROPOSÉ:*



UNITÉS/TÂCHES PRINCIPALES	SAVOIRS	APTITUDES	COMPÉTENCES (RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE)
<b>Tâche A: Préparation</b>			
<p><b>SOUTACHES</b></p> <p><b>A.1:</b> LIRE DES DESSINS ET PLANS</p> <p><b>A.2:</b> PREPARER DES OUTILS</p> <p><b>A.3:</b> PREPARER LE MATERIEL REQUIS</p> <p><b>A.4:</b> PREPARER LA ZONE DE TRAVAIL</p>	<p><b>Communication technique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension et interprétation des documents techniques (tableaux, schémas, listes de matériel, y compris mesures et échelles applicables)</li> <li>• Compréhension et interprétation des spécifications techniques concernant l'entretien prévu des machines et des équipements</li> </ul> <p><b>Connaissance de la construction</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principaux éléments de la terminologie technique du secteur de la construction</li> <li>• Processus, cycles de travail et fonctions de chaque métier sur les chantiers, dans le cadre de la coactivité</li> <li>• Étapes de l'installation des chantiers et lieux de travail</li> <li>• Principes, mécanismes et paramètres du fonctionnement et de l'utilisation des équipements et des machines dans le secteur de la construction</li> <li>• Types des matériaux et outils utilisés dans les processus de construction et spécifications technologiques y relatives</li> <li>• Techniques et utilisation des structures provisoires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les spécifications et les documents de travail pour préparer les travaux</li> <li>• Planifier les phases prévues du travail selon le planning général, à l'aide des calendriers, spécifications techniques et recommandations transmis par la hiérarchie</li> <li>• Sélectionner et utiliser des matériaux, outils, équipements et machines pour les différentes tâches/phases d'activités selon les indications de référence (tableaux, schémas, procédures, listes de matériel, etc.) et conformément aux procédures de control qualité, aux plans de santé et de sécurité et aux exigences de la protection de l'environnement</li> <li>• Contrôler le bon fonctionnement des outils, machines</li> <li>• Procéder au relevé des constructions existantes en identifiant les niveaux et en respectant les proportions, les instructions et les orientations</li> <li>• Établir des niveaux, des angles droits, de la perpendicularité et des alignements. Mise en place des appuis et des montages</li> <li>• Dessiner de schémas simples</li> <li>• Utiliser de règles pour les mesures. Calcul du volume, de la surface et des dimensions de l'ouvrage, selon l'échelle du dessin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaille sous la direction du contremaître ou du chef de chantier, dans le cadre d'une autonomie limitée</li> <li>• Prend des initiatives après en avoir informé le contremaître ou le chef de chantier</li> <li>• Travaille et interagit avec ses collègues mais travaille aussi individuellement</li> <li>• Anticipe le comportement professionnel à adopter en présence de risques, prévoit l'utilisation et la manipulation des équipements et structures provisoires appropriés</li> </ul>

UNITÉS/TÂCHES PRINCIPALES	SAVOIRS	APTITUDES	COMPÉTENCES
<b>Tâche B. Exécution</b>			
<p><b>SOUTACHES</b></p> <p><b>B.1:</b> MELANGER LE MORTIER</p> <p><b>B.2:</b> NIVELER LA ZONE DE TRAVAIL</p> <p><b>B.3:</b> POSER DES BRIQUES TEL QUE SPECIFIE DANS LES DESSINS</p> <p><b>B.4:</b> REALISER UNE FINITION LEGERE POUR LES MURS CONSTRUIITS</p>	<p><b>Techniques et méthodes propres à la maçonnerie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance de la terminologie technique et actuelle relative à la maçonnerie</li> <li>• Connaissance des différents composants et notamment de leur résistance, leur poids, leur réaction au soleil et à la chaleur/au froid, leur dispositif de protection contre les incendies, leur étanchéité et leurs aspects esthétiques</li> <li>• Identification des structures (fondations, murs, poteaux, sols, dalles, poutres, cadres, tuiles et toits), clôtures et espaces couverts, ainsi que des divisions et aires de circulation, sols et plafonds</li> <li>• Intégration des cycles de travail et des fonctions de chaque métier sur les chantiers, dans le cadre des activités de maçonnerie, et notamment de l'installation des chantiers et lieux de travail</li> <li>• Connaissance des spécifications technologiques actuelles relatives aux matériaux et outils utilisés dans les processus de construction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser les mesures nécessaires pour la maçonnerie, selon les normes et spécifications techniques, le cas échéant</li> <li>• Installer et stabiliser l'échafaudage en toute sécurité</li> <li>• Exécuter les travaux de maçonnerie, selon les spécifications du projet et les normes de santé et sécurité propres au secteur: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Construire de murs et de composants élémentaires en briques/blocs</li> <li>○ Préparer et mettre en place des éléments à l'aide des fixations nécessaires</li> <li>○ Protection du travail exécuté pendant toute la durée du chantier</li> <li>○ Façonnage et utilisation d'armatures si nécessaire</li> </ul> </li> <li>• Préparer la finition légère</li> <li>• Préparation des matériaux (béton mortier liants jointures) pour la maçonnerie et les activités connexes (principalement charpente et finition)</li> <li>• Installation utilisation et démontage des structures provisoires telles que l'échafaudage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler sous la direction du contremaître ou du chef de chantier, même s'il devient progressivement de plus en plus autonome</li> <li>• Suit les procédures et réglementations, ainsi que les directives et recommandations du chef de chantier</li> <li>• Entretient des relations de travail efficaces avec ses collègues, dans le cadre de la coactivité</li> <li>• Prend des initiatives et fait preuve d'autonomie dans le cadre des limites imposées par le contremaître ou le chef de chantier</li> <li>• Travailler seul ou avec d'autres maçons Interagit également avec les autres métiers sur le chantier, dans le cadre de la coactivité</li> </ul>

UNITÉS/TÂCHES PRINCIPALES	SAVOIRS	APTITUDES	COMPÉTENCES
<b>TÂCHE C. Présentation du travail</b>			
<p><b>SOUTACHES</b></p> <p><b>C.1:</b> NETTOYER LA ZONE DE TRAVAIL.</p> <p><b>C.2:</b> SOUMETTRE LE TRAVAIL FINI A SON SUPERVISEUR OU UN INGENIEUR.</p>	<p><b>Mesure et évaluation qualitative</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les aspects quantitatifs et qualitatifs de l'ouvrage fini, selon les spécifications correspondantes (écrites et orales)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveiller et contrôler les travaux selon les spécifications techniques et les souhaits des clients</li> <li>• Vérifier, à l'aide de mesures et de tests, de la conformité et de l'adéquation des travaux de construction avec les normes de sécurité et les prescriptions en matière de développement durable et protection de l'environnement</li> <li>• Appliquer les techniques et méthodes de contrôle final visant à vérifier la qualité et la conformité des produits finaux, en fonction des spécifications et prescriptions correspondantes</li> <li>• Nettoyer et préparer pour le recyclage des matériaux utilisés restant sur le chantier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaille sous la direction du contremaître ou du chef de chantier, même s'il devient progressivement de plus en plus autonome</li> <li>• Vérifie la conformité avec les normes et règles de qualité et de sécurité</li> </ul>

UNITÉS/TÂCHES PRINCIPALES	SAVOIRS	APTITUDES	COMPÉTENCES (RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE)
<b>Tâche D. Transversale (générale)</b>			
<p><b>SOUTACHES</b></p> <p><b>D.1:</b> VEILLER A UNE BONNE COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE</p> <p><b>D.2:</b> MAINTENIR LES MESURES DE SANTE ET DE SECURITE DURANT TOUTES LES ETAPES DE TRAVAIL</p>	<p><b>Communication et coopération sur le lieu de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des relations humaines et des principes de respect mutuel sur les chantiers</li> <li>• Échange d'informations professionnelles et personnelles contribuant au bon fonctionnement du chantier</li> <li>• Compréhension et interprétation des instructions orales et écrites</li> </ul> <p><b>Communication externe et interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réponse aux communications simples, verbales, non verbales et écrites, ce qui implique des aspects physiques et le comportement</li> </ul> <p><b>Procédures et réglementations en matière de santé et de sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des règles de santé et de sécurité, notamment des réglementations en matière de prévention</li> <li>• Connaissance des réglementations en matière d'hygiène</li> <li>• Connaissance des instructions d'utilisation des équipements de protection individuelle et collective</li> <li>• Adoption d'un comportement adéquat en cas d'accident</li> </ul> <p><b>Protection de l'environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des règles relatives à l'identification des systèmes d'élimination des déchets</li> <li>• Connaissance de l'importance des mesures en matière de protection de l'environnement sur les chantiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation et stabilisation de l'échafaudage en toute sécurité</li> <li>• Travailler en sécurité en prenant en compte l'environnement extérieur et les procédures de control qualité</li> <li>• Fermeture du chantier en toute sécurité: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Démontage des échafaudages</li> <li>○ Application des règles relatives à l'élimination des déchets</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaille sous la direction du contremaître ou du chef de chantier, même s'il devient progressivement de plus en plus autonome</li> <li>• Prend des initiatives après en avoir informé le contremaître ou le chef de chantier</li> <li>• Accepte les recommandations et répond aux ordres de la direction</li> <li>• Communique d'une façon efficace à l'interne et à l'externe sous le contrôle du supérieur</li> </ul>

# SUPERVISEUR

## DESCRIPTION DE LA PROFESSION

Le superviseur travaille en tant qu'employé dans le secteur du bâtiment pour une entreprise réalisant des travaux de construction

Il exerce ses activités sur des sites de construction à des fins résidentielles, commerciales ou industrielles.

Il met en œuvre la construction, prépare l'installation du site, forme ses équipes pour les travaux de construction, contrôle la qualité, prend les mesures qui s'imposent pour éviter les retards et fait rapport à son supérieur hiérarchique.

## COMMUNICATION ET COOPERATION

Le superviseur doit communiquer régulièrement et efficacement avec ses subordonnés, ses supérieurs hiérarchiques, et l'environnement externe (sous-contractants, fournisseurs et par fois avec les clients).

## APTITUDES PERSONNELLES

Le superviseur doit avoir des qualités humaines, des aptitudes et des compétences de chef d'équipe.

Il doit en outre véhiculer une bonne image de son entreprise.

*NIVEAU CEC PROPOSE: 4*

TÂCHES	SAVOIR	APTITUDES	COMPÉTENCES
<b>TÂCHE A: Planification initiale et preparation</b>			
<p><b>Soutache:</b></p> <p><b>A.1:</b> RÉVISER LES DOCUMENTS DE PROJET</p> <p><b>A.2 :</b> ÉLABORATION DE PLANS RELATIFS AUX TRAVAUX ET À LA MAIN-D'ŒUVRE</p> <p><b>A.3:</b> ÉTABLISSEMENT DU CAHIER DES CHARGES, L'ÉQUIPEMENT ET LES INSTRUMENTS</p> <p><b>A.4 :</b> ANALYSE DU PLAN DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ</p> <p><b>A.5:</b> SUPERVISION DE LA PRÉPARATION DU CHANTIER</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes d'organisation et de gestion d'une entreprise de construction</li> <li>• Le rôle des différentes parties prenantes dans le processus de construction</li> <li>• Notions des tâches administratives à effectuer y inclut les contrats</li> <li>• Les règles de la représentation graphique</li> <li>• La technologie de la construction</li> <li>• Notions des comportements des matériaux et des structures</li> <li>• Les principales méthodes de construction utilisées dans le bâtiment</li> <li>• Principes, mécanismes et paramètres du fonctionnement et de l'utilisation des équipements et des machines dans le secteur de la construction</li> <li>• Types, principes technologiques et capacité des matériaux dans le secteur de la construction</li> <li>• Techniques relatives aux structures provisoires</li> <li>• Protection de l'environnement</li> </ul> <p><b>Techniques de planification</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chronologie des tâches et interférences (plan de travail, phases, dates d'échéance)</li> <li>• Notions du code de travail</li> </ul> <p><b>Règlement de sécurité et réglementations pour la prévention des accidents</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réglementations en matière de sécurité et santé au travail</li> <li>• Détection et analyse des risques</li> <li>• Définition des mesures de prévention</li> <li>• Protections individuelles et collectives</li> </ul> <p><b>Communication technique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orale, écrite et graphique</li> <li>• Principaux éléments de la terminologie technique du secteur</li> </ul> <p><b>Communication interne et externe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Échange d'informations</li> <li>• Être informé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lire et interpréter les dessins et les documents de projet et, le cas échéant, notifier les commentaires au supérieur hiérarchique</li> <li>• Utiliser les documents topographiques</li> <li>• Concevoir et exécuter la mise en œuvre</li> <li>• Établir un horaire de base</li> <li>• Prendre des dispositions pour veiller au respect des délais</li> <li>• Prendre des dispositions pour veiller au respect des requis de contrôle qualité</li> <li>• Prendre des dispositions pour veiller au respect du plan de santé et sécurité</li> <li>• Évaluer la quantité des matériaux et passer commande</li> <li>• Superviser la préparation des travaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agit en autonomie sous la supervision d'un supérieur hiérarchique</li> <li>• Maîtrise et interprète les documents de projet, les réglementations, directives et procédure du supérieur hiérarchique</li> <li>• Contribue à la bonne image de l'entreprise en respectant la qualité du travail, en suivant les réglementations en matière de contrôle qualité et suit les procédures et les réglementations, etc.</li> <li>• Esprit méthodique et rigoureux</li> <li>• Analyse les risques sur le lieu de travail et adopte des mesures de correction. Communique les mesures prises aux subordonnés</li> <li>• Informe d'une manière proactive le chef de chantier et prend des initiatives</li> <li>• Travaille et interagi avec les subordonnés d'une manière efficace</li> </ul>

TÂCHES	SAVOIR	APTITUDES	COMPÉTENCES
<b>TÂCHE B: Gestion et suivi</b>			
<p><b>SOUTACHE</b></p> <p><b>B.1:</b> COORDINATION DE L'ENSEMBLE DES TRAVAUX ET DE LA MAIN-D'ŒUVRE</p> <p><b>B.2:</b> TRAVAIL DE SUIVI ET GARANTIE DU RESPECT DES SPÉCIFICATIONS</p> <p><b>B.3:</b> SUIVI DU PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT LOGISTIQUE</p> <p><b>B.4:</b> APPLICATION DU PLAN DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ</p> <p><b>B.5 :</b> SUIVI DES PLANS DE SANTÉ ET SÉCURITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes d'organisation et de gestion d'une entreprise de construction</li> <li>• Le rôle des différentes parties prenantes dans le processus de construction</li> <li>• Notions des tâches administratives à effectuer y inclut les contrats</li> <li>• Notions de suivi financier</li> <li>• Les règles de la représentation graphique</li> <li>• La technologie de la construction</li> <li>• Notions des comportements des matériaux et des structures</li> <li>• Les principales méthodes de construction utilisées dans le bâtiment</li> <li>• Principes, mécanismes et paramètres du fonctionnement et de l'utilisation des équipements et des machines dans le secteur de la construction</li> <li>• Types, principes technologiques et capacité des matériaux dans le secteur de la construction</li> <li>• Techniques relatives aux structures provisoires</li> <li>• Protection de l'environnement</li> </ul> <p><b>Règlement de sécurité et réglementations pour la prévention des accidents</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réglementations en matière de sécurité et santé au travail</li> <li>• Détection et analyse des risques</li> <li>• Définition des mesures de prévention</li> <li>• Protections individuelles et collectives</li> </ul> <p><b>Communication technique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orale, écrite et graphique</li> <li>• Principaux éléments de la terminologie technique du secteur</li> </ul> <p><b>Communication interne et externe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Échange d'informations</li> <li>• Etre informé</li> <li>• Echanger avec les parties prenantes</li> <li>• Leading, running and managing teams</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lire, interpréter et redessiner les schémas</li> <li>• Utiliser les documents topographiques</li> <li>• Organiser les procédures en matière de construction</li> <li>• Donner des instructions et réaliser le suivi de leur mise en œuvre</li> <li>• Établir un horaire et l'échéancier</li> <li>• Etablir et coordonner les équipes, Analyser les aptitudes des travailleurs sur le lieu de travail</li> <li>• Estimer la quantité de travail complété et à faire</li> <li>• Faire le suivi des dépenses</li> <li>• Donner des instructions aux subordonnés</li> <li>• Suivre les procédures de contrôle de la qualité à l'aide des standards</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agit en autonomie sous la supervision d'un supérieur hiérarchique</li> <li>• Suit les procédures, les réglementations et les directives du supérieur hiérarchique</li> <li>• Coordonne et guide son équipe vers l'accomplissement du travail</li> <li>• Contribue à la bonne image de l'entreprise en respectant la qualité du travail, en suivant les réglementations en matière de contrôle qualité et suit les procédures et les réglementations, etc.</li> <li>• Esprit méthodique et rigoureux</li> <li>• Veille aux risques sur le lieu de travail et adopte des mesures de correction. Communique les mesures prises aux travailleurs</li> <li>• Applique et fait le suivi du plan de santé et sécurité</li> <li>• Informe d'une manière proactive le chef de chantier et prend des initiatives</li> <li>• Travailler et interagir avec les subordonnés d'une manière efficace</li> </ul>

TÂCHES	SAVOIR	APTITUDES	COMPÉTENCES
<b>TÂCHE C: Accomplissement du travail, soumission des travaux et élaboration des rapports</b>			
<p><b>SOUTACHE</b></p> <p><b>C.1:</b> GARANTIE DE LA QUALITÉ DE L'ACHÈVEMENT ET DU NETTOYAGE DES OUVRAGES</p> <p><b>C.2:</b> SOUMISSION DES OUVRAGES ACHÉVÉS AU SUPÉRIEUR HIÉRARCHIQUE</p> <p><b>C.3:</b> SOUMISSION DE RAPPORTS SUR L'AVANCEMENT DES TRAVAUX</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notions des tâches administratives à effectuer y inclut les contrats</li> <li>• Notions de suivi financier</li> <li>• Les règles de la représentation graphique</li> <li>• La technologie de la construction</li> <li>• Les principes du contrôle qualité</li> <li>• Protection de l'environnement</li> </ul> <p><b>Règlement de sécurité et réglementations pour la prévention des accidents</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réglementations en matière de sécurité et santé au travail</li> <li>• Détection et analyse des risques</li> <li>• Définition des mesures de prévention</li> <li>• Protections individuelles et collectives</li> </ul> <p><b>Communication technique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orale, écrite et graphique</li> <li>• Principaux éléments de la terminologie technique du secteur</li> </ul> <p><b>Communication interne et externe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Échange d'informations</li> <li>• Être informé</li> <li>• Echanger avec les parties prenantes</li> <li>• Leading, running and managing teams</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lire et interpréter les schémas</li> <li>• Prend des notes et rédige des rapports réguliers pour son supérieur hiérarchique</li> <li>• notifie le supérieur hiérarchique des dérapages concernant la planification</li> <li>• contribue à la rédaction des rapports et de la documentation de clôture des ouvrages</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agit sous la supervision d'un supérieur hiérarchique</li> <li>• Suit les procédures, les réglementations et les directives sous la supervision d'un supérieur hiérarchique</li> <li>• Informe d'une manière claire et efficace le supérieur hiérarchique</li> </ul>



# SECTEUR TOURISME

## RECEPTIONNISTE

### DESCRIPTION

Le réceptionniste est responsable de l'accueil des clients notamment en ce qui concerne la disponibilité des chambres, assure une occupation optimale des chambres. Il assure l'enregistrement des clients individuels ou en groupe, accomplit les formalités d'accueil (Check in), répond à leur requête et leur et leur réclamation. Il informe le client et le guide tant ce qui concerne les services internes de l'hôtel que les services externes (information touristique et pratique). Il participe au développement de l'hôtel en développant la vente des services.

En fonction de la taille de l'institution dans laquelle il travaille, il peut être amené à assurer la facturation et l'encaissement. Il assure également le service de nuit, gère les réservations, et assure certains services sur demandes des clients afin d'améliorer la qualité de leur séjour.

### CONTEXTE PROFESSIONNEL

Le réceptionniste exerce ses activités professionnelles dans des institutions assurant l'accueil dans le secteur touristique, telles que les hôtels, les centres de loisirs, les croisières, etc.

En fonction de la taille de l'entreprise, ses activités peuvent englober la réservation à la réception, la caisse et l'information.

### COMMUNICATION ET COOPÉRATION

Le réceptionniste travaille sous la supervision d'un chef de réception. Il travaille directement avec la clientèle. En tant que membre d'une équipe, il (elle) est l'interlocuteur polyvalent des autres départements de l'hôtel et des prestataires externes de service.

### QUALITÉS PERSONNELLES

Le réceptionniste doit avoir une attitude orientée vers le client ainsi que d'excellentes aptitudes relationnelles.

Son travail nécessite des capacités de communication et de mémorisation, de la vigilance et de la discrétion. Il exige en plus, une maîtrise des langues étrangères, une bonne culture générale, des aptitudes sociales, une bonne présentation physique et une capacité à travailler sous pression

### *NIVEAU CEC PROPOSÉ*

UNITÉS/TACHES PRINCIPALES	APTITUDES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
<b>TÂCHE A: Réservations, enregistrement des arrivées et des départs</b>			
<p><b>SOUTACHES</b></p> <p><b>A1:</b> S'OCCUPE DES RÉSERVATIONS POUR LES CLIENTS INDIVIDUELS EN RESPECT AVEC LA POLITIQUE COMMERCIALE DE L'ENTREPRISE</p> <p><b>A2:</b> ENREGISTRE LES ARRIVÉES (ENREGISTREMENT DES RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX HÔTES ET ATTRIBUTION DES CHAMBRES) ET CONFIRME LA RÉSERVATION</p> <p><b>A3</b> ENREGISTRE LES DÉPARTS S'ASSURE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS EN VUE D'ASSURER LEUR LOYAUTÉ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applique rigoureusement les procédures, et utilise les logiciels spécifiques pour affecter les chambres et planifier, le cas échéant, les délogements.</li> <li>• Applique rigoureusement les procédures de réservations et remplit les différents registres d'enregistrement requis.</li> <li>• Applique les procédures de réservation et de check out</li> <li>• Applique les procédures d'édition des listes de départ</li> <li>• Maîtrise les outils de communication avec les clients</li> <li>• Fait preuve de réactivité, de tact et de rigueur.</li> <li>• Communique à temps l'information aux personnes concernées</li> <li>• Prépare minutieusement les mémos relatifs à l'arrivée des groupes spéciaux</li> <li>• Transmet à temps les memos aux départements concernés</li> <li>• Fournit au client les cartes de fidélité les formulaires de satisfaction.</li> <li>• Communique à temps les mémos aux services concernés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est autonome dans l'enregistrement des réservations</li> <li>• Travaille en collaboration avec les autres départements et notamment la gouvernante générale sous la supervision directe du chef de réception</li> <li>• Collabore avec les autres départements pour organiser les opérations spécifiques aux arrivées et aux départs</li> <li>• Participe à véhiculer une bonne image de son établissement tant lors du premier contact que du dernier avec le client</li> <li>• Est responsable des informations contenues dans ses mémos</li> <li>• Contribue à assurer la fidélité du client vis-à-vis de l'hôtel et/ou de la chaîne hôtelière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures de départ de d'arrivée</li> <li>• Langues étrangères</li> <li>• Techniques de communication et d'accueil</li> <li>• Logiciels spécifiques (réservation)</li> <li>• Connaissance des différents canaux de commercialisation et leurs procédures</li> <li>• Gestion de documents</li> <li>• Connaissances des indicateurs</li> <li>• Connaissance des protocoles</li> <li>• Procédures d'accueil des groupes spéciaux</li> <li>• Techniques de vente</li> <li>• Politique de l'établissement</li> <li>• La gestion des produits et des prix</li> <li>• Les offres de l'hôtel</li> <li>• La politique de fidélité de l'établissement</li> </ul>

UNITÉS/TACHES PRINCIPALES	APTITUDES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
<b>TÂCHE B: Service à la clientèle</b>			
<p><b>B1:</b> FAIT LA PROMOTION DE L'HÔTEL, DE SES SERVICES ET DE SES INFRASTRUCTURES</p> <p><b>B1:</b> FOURNIT AUX CLIENTS INFORMATIONS ET SERVICES</p> <p><b>B1:</b> S'INFORME DES BESOINS DES CLIENTS ET TRAITE LEURS RÉCLAMATIONS</p> <p><b>B1:</b> PROMEUT ET LES SERVICES EXTERNES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communique correctement dans au moins une langue étrangère</li> <li>• Maîtrise les techniques de vente afin de promouvoir les services et les infrastructures</li> <li>• Met en valeur les offres touristiques et les promotions</li> <li>• Recherche et transmet l'information pertinente (touristique ou autre)</li> <li>• Rend des services particuliers aux clients (taxi, journaux, services médicaux...)</li> <li>• Organise son espace de travail/bureau</li> <li>• Est capable de gérer le mécontentement du client</li> <li>• Est capable de trouver les solutions adéquates et de les proposer au client</li> <li>• Renseigne systématiquement le livre des réclamations</li> <li>• Communique systématiquement les réclamations aux départements concernés</li> <li>• Traite avec tact et efficacité les différentes réclamations</li> <li>• Met en avant les services externes et établit un lien entre les clients et les prestataires externes</li> <li>• A le sens de l'hospitalité et de l'empathie</li> <li>• Prend soigneusement les messages et les remet avec discrétion aux clients</li> <li>• Garde consciencieusement les bagages laissés en consigne</li> <li>• Organise méthodiquement le mouvement des véhicules de l'hôtel (navettes aéroport)</li> <li>• Surveille discrètement les aller-et-venues dans le hall de l'hôtel</li> <li>• Gère le service du coffre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaille seul et en équipe et sous la responsabilité du chef de réception</li> <li>• Est responsable de donner une première bonne impression au client</li> <li>• Peut demander l'aide de son supérieur</li> <li>• Contribue à véhiculer une bonne image de son établissement</li> <li>• Travaille en collaboration avec les départements concernés par les réclamations sous la responsabilité du chef de réception</li> <li>• A une attitude positive envers la résolution des problèmes</li> <li>• Contribue à la bonne image de son établissement, de sa région et de son pays</li> <li>• Est responsable de la consigne de l'hôtel</li> <li>• Est responsable de la sécurité du hall de la réception</li> <li>• Travaille en équipe sous la supervision du chef de réception</li> <li>• Communique et collabore avec les différents départements</li> <li>• Propose des modes opératoires pour résoudre les problèmes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissances interculturelles</li> <li>• Quelques connaissances rudimentaires sur le comportement du client</li> <li>• Langues étrangères</li> <li>• Connaissances basiques de l'organisation de l'hôtel</li> <li>• Connaissance de l'infrastructure de l'hôtel</li> <li>• Géographie et Circuits touristiques</li> <li>• Documents touristiques</li> <li>• Techniques de communication</li> <li>• Savoir vivre</li> <li>• Qualité de service</li> <li>• Change</li> <li>• Connaissances des différentes catégories de produits et services touristiques et leurs fournisseurs</li> <li>• Connaissances basiques du marketing touristiques</li> <li>• Procédures de traitement des réclamations</li> <li>• Gestion de documents</li> </ul>

UNITÉS/TACHES PRINCIPALES	APTITUDES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
<b>TACHE C : CONTRIBUTION A LA GESTION DE L'HÔTEL</b>			
<p><b>C1:</b> GÈRE LES PAIEMENTS</p> <p><b>C2:</b> GÈRE LES ASPECTS ADMINISTRATIFS</p> <p><b>C3:</b> ASSURE L'ORGANISATION DE L'ON PROPRE TRAVAIL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facture les extras et les prestations</li> <li>• Manipule correctement les logiciels spécifiques</li> <li>• Tient selon les procédures de l'établissement la caisse de la réception</li> <li>• Utilise le tableau de change</li> <li>• Utilise les logiciels appropriés</li> <li>• Applique correctement les consignes de clôture de la caisse</li> <li>• Gere les problèmes lies aux factures et paiements</li> <li>• Applique les procédures d'édition des factures</li> <li>• Élabore à bon escient des tableaux de statistiques</li> <li>• Organise et planifie son travail et assure le passage une fois son travail termine</li> <li>• Exploite des outils informatiques</li> <li>• Consulte systématiquement le journal de bord et prend note des changements dans le programme.</li> <li>• Note minutieusement dans le journal de bord tous les événements importants qui se sont produits pendant le service (messages internes, réclamations, incidents, délogements....)</li> <li>• Fait preuve de réactivité et de rigueur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est responsable de l'encaissement des factures</li> <li>• Travaille en coordination avec les autres services</li> <li>• Est honnête et intègre</li> <li>• Est responsable de l'encaissement des recettes des différents points de vente</li> <li>• Présente la facture et procède à l'encaissement en toute autonomie</li> <li>• Organise son travail en toute autonomie en respect total avec les procédures internes</li> <li>• Est responsable de la caisse</li> <li>• Travaille en collaboration avec les départements concernés sous la responsabilité de son chef hiérarchique</li> <li>• Capable de résoudre des problèmes d'édition des listes</li> <li>• Est responsable des factures éditées</li> <li>• Réalise des statistiques sur demande de son chef hiérarchique.</li> <li>• Remplit périodiquement les tableaux statistiques officiels</li> <li>• Responsable sur la bonne circulation fluide des informations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principes de comptabilité</li> <li>• Logiciels spécifiques</li> <li>• La main courante</li> <li>• Modes de paiement</li> <li>• Change</li> <li>• Les types de situations inattendues et les problèmes qu'il peut y avoir avec les comptes des clients</li> <li>• Connaissances basiques en Statistiques</li> <li>• Techniques de communication</li> <li>• Traitement des documents spécifiques</li> <li>• Gestion de documents</li> <li>• Principes de comptabilité</li> <li>• Connaissances en informatique</li> <li>• Procédures de la tenue du journal de bord</li> </ul>

## SERVEUR

### DESCRIPTION DE L'EMPLOI

Le serveur est responsable de la préparation, la présentation et l'hygiène générale de la salle à manger des clients. Il / elle accueille les clients et les place, fournit des informations et des conseils sur le menu en fonction de la politique commerciale de l'établissement, prend les commandes et sert des plats et des boissons, et fournit des services au comptoir / à emporter. Un serveur peut également être responsable des réservations, de la promotion des produits locaux et des attractions pour les clients, de la découpe la viande, de la préparation des factures des clients et du traitement des paiements.

Il veille au bon fonctionnement entre la préparation de la nourriture dans la cuisine et le service dans la salle à manger.

### CONTEXTE PROFESSIONNEL

Un serveur travaille dans le secteur du tourisme dans les hôtels, restaurants, discothèques, tavernes et établissements assimilés. Celles-ci vont des petites entreprises aux très grandes chaînes hôtelières multinationales, y compris la restauration collective.

### COMMUNICATION ET COOPERATION

Le serveur travaille sous la responsabilité d'un maître d'hôtel, ou gérant d'un restaurant et, en général, en fonction de la taille de l'établissement, il travaille en tant que membre d'une équipe comprenant d'autres serveurs et personnels de cuisine.

### QUALITES PERSONNELLES

Le serveur doit avoir une attitude très axée sur le client et d'excellentes compétences sociale. Il doit bien se présenter, observe des normes élevées d'hygiène personnelle et communique bien avec les clients et les collègues.

Le travail exige un niveau élevé de résistance ainsi qu'une grande flexibilité, souvent le soir et le week-end / jours fériés.

Toutes les tâches doivent être réalisées avec un respect total des règles d'hygiène, sagement, doucement et de manière courtoise.

TÂCHES PRINCIPALES	APTITUDES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
<b>TÂCHE A: PRÉPARATION, OUVERTURE ET FERMETURE DES PROCÉDURES</b>			
<p><b>SOUTACHES</b></p> <p><b>A1</b> NETTOYAGE ET ENTRETIEN DE L'ÉQUIPEMENT DE RESTAURANT</p> <p><b>A2</b> PRÉPARATION ET MISE EN PLACE LA SALLE À MANGER</p> <p><b>A3</b> MAINTENANCE ET NETTOYAGE DU RESTAURANT</p> <p><b>A4</b> DE LA GESTION DE STOCK STOCKAGE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des équipements du restaurant, du mobilier, de la vaisselle et de la porcelaine</li> <li>• Nettoyage et polissage des équipements du restaurant</li> <li>• Utilisation et rangement du matériel du restaurant</li> <li>• Choix et utilisation des produits de nettoyage et les méthodes</li> <li>• Préparation des tables de service et des buffets: pose de nappes, l'équipement de buffets,</li> <li>• Stockage de l'équipement du restaurant / table</li> <li>• Pose et changement des nappes de différentes tailles</li> <li>• Pliage des différents types de serviettes</li> <li>• Organisation et mise en place des couverts</li> <li>• Sélection des nappes pour différentes tailles de tables</li> <li>• Organisation des différents éléments sur les tables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribue à la préservation d'un environnement propre et bien rangé</li> <li>• Travaille sous supervision</li> </ul>	<p><b>Procédures et réglementations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures de sécurité et d'hygiène pertinentes</li> <li>• Normes d'hygiène et de sécurité</li> <li>• Ouverture des procédures</li> <li>• les procédures de clôture</li> <li>• les procédures de nettoyage de table</li> </ul> <p><b>Nettoyage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthodes de nettoyage :</li> <li>• Matériel, mobilier, vaisselle et porcelaine</li> <li>• Couverts de polissage, verrerie et vaisselle</li> <li>• Produits de nettoyage divers</li> </ul> <p><b>Mise en place de table</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension du plan d'une table</li> <li>• Outils de service de Table, ustensiles et l'équipement</li> </ul>

TÂCHES PRINCIPALES	APTITUDES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
<b>TÂCHE B : PRISE DES COMMANDES</b>			
<p><b>SOUTACHES</b></p> <p><b>B1</b> ACCUEIL ET RÉCEPTION DES CLIENTS</p> <p><b>B2</b> FOURNITURE D'INFORMATION SUR LE MENU</p> <p><b>B3</b> FORMULATION DE RECOMMANDATIONS</p> <p><b>B4</b> PRISE DES COMMANDES DES CLIENTS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance, salutation et accueil des clients d'une manière appropriée</li> <li>• Orientation et mise en place les clients</li> <li>• Présentation du menu en recommandant des mets spéciaux en utilisant des techniques de vente</li> <li>• Fourniture d'informations exactes sur les produits</li> <li>• Prise des ordres et le transmission au bar ou à la cuisine</li> <li>• Utilisation des indications verbales / non verbales</li> <li>• Reconnaissance des styles des clients et établissement avec eux d'une communication efficace</li> <li>• Promotion de la vente des produits et des services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribue à présenter une image positive de l'organisation: crée une relation de fidélité avec le client</li> <li>• Accueille le client poliment, répond avec célérité prend les ordres avec précision</li> <li>• Travaille sous supervision</li> <li>• Traite les commandes des clients assez rapidement et sans commettre d'erreurs</li> <li>• Maintient la propreté et l'hygiène de la zone de travail</li> <li>• Traite les commandes multiples avec précision en temps opportun et avec précision</li> </ul>	<p><b>Ventes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques de prise de commandes</li> <li>• les techniques de vente personnelles</li> <li>• Principes de up-selling et de merchandising</li> <li>• Forfaits, offres et promotions</li> </ul> <p><b>Relations avec la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'attitude d'accueil et le comportement</li> <li>• Identification des types de besoins des clients, leurs désirs et exigences</li> <li>• Interprétation des styles des clients et établissement de communication efficace avec eux</li> <li>• Techniques de traitement des plaintes</li> </ul> <p><b>Communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• salutation complémentaire approprié</li> <li>• les installations de l'établissement et la mise en place</li> </ul> <p><b>Aliments et boissons</b> Types d'aliments et de boissons</p> <p><b>Mise-en-place</b> Compréhension du plan de table Outils de service de table, ustensiles et équipement séquence standard de service de repas à table</p>



TÂCHES PRINCIPALES	APTITUDES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
<b>TÂCHE C: SERVIR LES COMMANDES</b>			
<p><b>SOUTACHES</b></p> <p><b>C1</b> SERVICE DE NOURRITURE ET SERVICE DE BOISSONS (ALCOOLISÉES ET NON ALCOOLISÉES)</p> <p><b>C2</b> PRÉPARATION ET MAINTENANCE DE L'ORGANISATION D'UN BUFFET</p> <p><b>C3</b> FOURNITURE DE COMPTEUR / PLATS À EMPORTER</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réglage de la configuration des tables en fonction de besoins des clients</li> <li>• Service des aliments et des boissons</li> <li>• Récupération des boissons et de la nourriture du bar / cuisine</li> <li>• Suivi minutieux de la préparation des repas et en fournissant des demandes suppléments</li> <li>• Fourniture d'informations exactes sur les produits</li> <li>• Réponse aux questions sur les spécifications de la nourriture et des boissons</li> <li>• Utilisation d'indications verbales / non verbales</li> <li>• Mise en page des outils de service pour les buffets, ainsi que les ustensiles, matériels et objets de décoration</li> <li>• Conservation et présentation de produits alimentaires et de boissons</li> <li>• Réapprovisionnement des produits alimentaires et des boissons</li> <li>• Découpage des aliments et leur disposition d'une manière propre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribue à présenter une image positive de l'organisation: crée une relation de fidélité avec le client</li> <li>• Est responsable de la prestation d'un service correct sans erreur (ou minimum) ou retard</li> <li>• Travaille sous supervision</li> <li>• Travaille en collaboration avec la cuisine et le personnel du bar</li> <li>• Maintient et sert de la nourriture et des boissons à la température appropriée</li> <li>• Maintient les condiments et les accompagnements appropriés</li> <li>• Maintient la propreté et l'hygiène de la zone de travail</li> <li>• Traite les commandes multiples avec précision</li> <li>• Contribue à présenter une image positive de l'organisation</li> </ul>	<p><b>Procédures et réglementations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures de sécurité et d'hygiène en lien avec le travail</li> <li>• Normes d'hygiène et de sécurité</li> </ul> <p><b>Relations avec la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'attitude d'accueil et le comportement</li> <li>• Identification des types de besoins des clients, leurs désirs et exigences</li> <li>• Interprétation des styles des clients et établissement de communication efficace avec eux</li> <li>• Techniques de traitement des plaintes</li> </ul> <p><b>Communication</b></p> <p><b>Service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques de service</li> </ul> <p><b>Aliments et boissons</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Types de boissons non alcoolisées</li> <li>• Types de boissons alcoolisées</li> <li>• Température de maintenir et de servir (chaud / froid) des aliments et des boissons</li> <li>• Information sur les vins, préparation et dégustation</li> </ul> <p><b>Mise-en-place</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension du plan de table</li> <li>• Outils de service de table, ustensiles et équipement</li> <li>• séquence standard de service de repas à table</li> </ul> <p><b>Mise-en-place de buffet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les styles de mise en place et d'habillement</li> <li>• Types d'aliments décoratifs et non-alimentaire</li> </ul>

TÂCHES PRINCIPALES	APTITUDES	COMPÉTENCES	SAVOIRS
FACTURATION			
PRÉPARATION DE LA NOTE ET ENCAISSEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte / préparation et présentation de la facture</li> <li>• Manipulation des cartes de crédit</li> <li>• Utilisation des listes de prix, de la caisse enregistreuse et de la calculatrice</li> <li>• Correction des erreurs de caisse / ajustements nécessaires</li> <li>• Suivi des rapports de caisse d'une manière adéquate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribue à présenter une image positive de l'organisation</li> <li>• Effectue la facturation d'une manière efficace et honnête, conformément aux dispositions légales et les procédures de contrôle</li> <li>• Adapte son comportement pour faire des ajustements à la facture en cas de besoin, ainsi que des problèmes de paiement refusé l'autorisation de carte</li> </ul>	<p><b>Procédures et réglementations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les procédures d'exploitation de facturation</li> </ul> <p><b>Encaissement de chèques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuel / programme logiciel</li> <li>• Types de comptes clients / paiements</li> </ul>



## CONTACT US

Further information can be requested  
from the ETF website:

[www.etf.europa.eu](http://www.etf.europa.eu)

or the project team at the following  
email address:

[euromedregional.qualifications@etf.europa.eu](mailto:euromedregional.qualifications@etf.europa.eu)

T +39 011 630 2222

F +39 011 630 2200