

LE HAUT
DE GAMME
DE L'HÔTELLERIE
RESTAURATION

VOTRE
RÉUSSITE
EST NOTRE MOTIVATION
Un projet ambitieux

Nous contacter
05 62 45 34 93

PARCOURS DIPLÔMANT HÔTELLERIE RESTAURATION

Option : EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES

840 heures de Formation (dont 280 heures en entreprise)



VALIDATION

- ✓ Préparation au C.Q.P.I.H. EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES (code CPF : 131883)

OBJECTIF DE LA FORMATION

- ✓ Permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires au métier d'employé(e) d'étages

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- ✓ Constituée de formateurs permanents et de professionnels, membres associés, rompus à l'activité pédagogique depuis plusieurs années et de vacataires embauchés en fonction de leur compétence et des objectifs pédagogiques de l'action
- ✓ Interventions professionnelles de spécialistes exerçant en profession libérale.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- ✓ Plateau technique Réception / Étages
- ✓ Restaurant d'Application,
- ✓ Salle Informatique, centre de ressources, CD ROM, Internet
- ✓ Alternance de cours théoriques et pratiques
- ✓ Bilans pédagogiques
- ✓ Techniques de recherche de stage et d'emploi
- ✓ Stages d'application en entreprise

PUBLIC CONCERNÉ ET PRÉ-REQUIS

- ✓ Demandeur d'emploi – Être en forme physiquement (station debout – manutention légère et parfois des déplacements d'objets encombrants) – Posséder des notions de langues étrangères



Siège social : SEMEAC (65 600)
Chemin St Frai
Tél. : 05 62 45 34 93 – Fax : 05 62 45 94 46
www.catalyse.fr

CATALYSE SARL FORMA
Société au capital de 50 000 € - RCS Tarbes B 407 654 375 – APE 8559A – Déclaration d'existence 73650023765
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

Toulouse (31 100)
281 Route d'Espagne
Tél. : 05 62 14 14 78 – Fax : 05 62 14 65 43

Pau (64 000)
Résidence Building des Pyrénées
Avenue de Lattre de Tassigny
Tél. / Fax : 05 59 27 55 40



- Formations générales pré professionnelles et d'insertion
- Formations spécifiques à des métiers
- Professionnalisation

EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES

PROGRAMME

ATELIERS DÉMONSTRATIFS & PRATIQUES

✓ ENTRETIEN

- Remise en état des chambres à blanc et en recouche
- Remise en état des sanitaires et parties communes
- Approvisionnement et organisation d'un chariot
- Réapprovisionnement des chambres en produits d'accueil et en linge
- Interprétation des tableaux de service et fiches de travail
- Suivi des procédures d'ordonnancement des tâches
- Contrôle de l'état des équipements, du linge et du mobilier
- Signalement des anomalies ou dégradations constatées dans les chambres
- Utilisation et stockage des produits d'entretien
- Contrôle quantitatif et qualitatif de l'état du linge

✓ HYGIÈNE & SÉCURITÉ

- Application des règles et consignes en vigueur

✓ ACCUEIL & COMMUNICATION

- Accueil des clients pour le petit déjeuner en salle et dans les étages
- Mise en place et présentation des éléments d'ambiance

✓ SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Mise en place du buffet du petit déjeuner
- Approvisionnement du buffet pendant le service
- Mise en place des tables et plateaux
- Préparation des boissons (utilisation des machines)
- Service du petit déjeuner
- Mise en place des plateaux en fonction des commandes pour le service en chambre

MODERNISER LE SAVOIR FAIRE TECHNOLOGIQUE

- ✓ Connaissance technologique sur le métier de base (Employé(e) d'étages)
- ✓ Approche de l'environnement professionnel (le marché, l'entreprise, les différents postes)
- ✓ Le savoir faire technologique des métiers complémentaires (maîtriser la connaissance technologique des métiers choisis pour une pluri compétence du métier de base Employée d'étages.

HYGIÈNE & SÉCURITÉ

- ✓ Application de la Méthode H.A.C.C.P.
- ✓ Application des règles d'hygiène et de sécurité relatives aux aliments et aux personnes conformes à la réglementation en vigueur

TRONC COMMUN

✓ Dynamique de groupe

✓ Techniques de communication et d'expression

- Être capable d'engager spontanément un entretien ou une communication avec tout client ou responsable
- Connaître les principales règles de la communication
- Maîtriser l'approche psychologique du client : attitudes, comportement, attentes.

✓ Savoir appréhender les principes du développement durable en hôtellerie restauration

- Les enjeux du développement durable dans l'hôtellerie restauration

✓ Le projet professionnel

- Construire son projet professionnel,
- Vérifier les compétences techniques, pratiques et culturelles (compétences clés)

✓ Techniques de Recherche d'Emplois

- Savoir faire une lettre de motivation
- Apprendre à se présenter pour un entretien d'embauche

✓ Législation sociale

- Définir et comprendre les attentes de la profession
- Les droits et devoirs des salariés
- Sensibilisation à la législation professionnelle
- Le sens des responsabilités
- La convention collective

✓ Anglais

- Remise à niveau
- Adaptation aux caractéristiques professionnelles

✓ Techniques de vente

- Bien connaître son produit pour mieux vendre
- Analyse de la clientèle
- Bien connaître sa carte et les produits de toutes manifestations particulières

✓ Sensibilisation numérique

- Recherche sur le WEB, YOU TUBE etc...
- Utiliser une série de logiciels et d'applications de médias,
- Création de fiches techniques