

PIC POEC 2019 - C.Q.P. EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES

400 heures de formation dont 120 heures en Entreprise



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES



Objectifs Pédagogiques

- ✓ Permettre aux stagiaires d'acquérir les compétences nécessaires au métier d'employé(e) d'étages.
- Réaliser les travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien des chambres, salles de bains et parties communes d'établissements d'hébergement hôtelier, selon les normes d'hygiène et de sécurité.
- Effectuer le service des petits déjeuners.
- Participer au nettoyage et à l'entretien du linge

Moyens & Modalités Pédagogiques et Techniques



- ✓ Alternance de cours théoriques et pratiques
- ✓ Sensibilisation au Développement Durable
- ✓ Techniques de recherche de stage et d'emploi
- ✓ Stages d'application en entreprise
- ✓ Bilan intermédiaire & Final



VALIDATION

- ✓ **C.Q.P. EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES**
(Code CPF :249215)



Public concerné & Prérequis

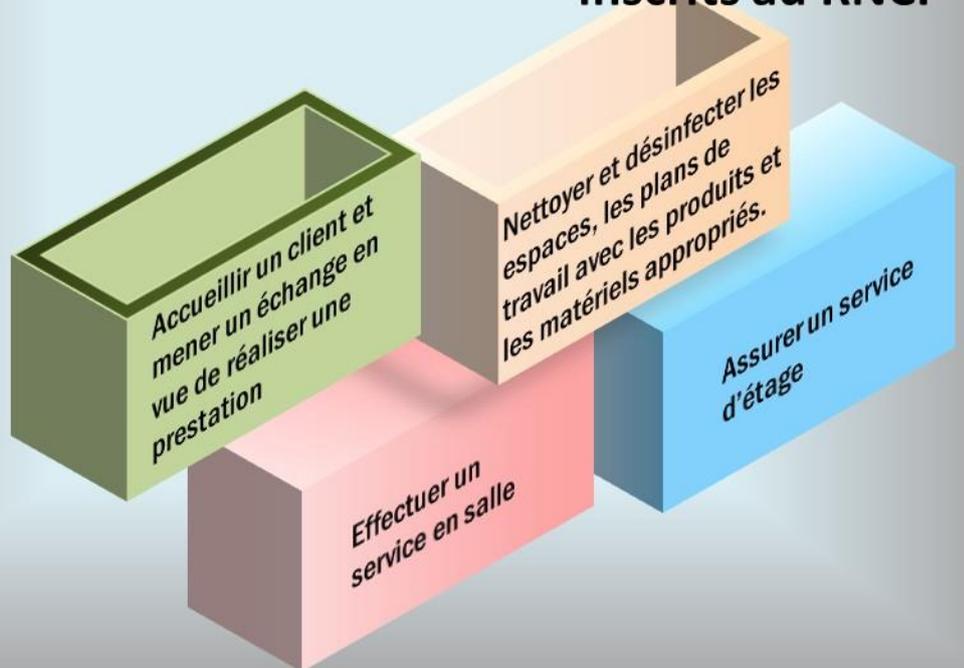
- ✓ Les postulants sont inscrits sur la liste Pôle Emploi en tant que demandeurs d'emploi et leur projet professionnel est cohérent et en bonne adéquation avec les perspectives offertes par cette formation.



Modalités d'Évaluations

- ✓ Observation en situation de travail réelle ou au cours d'une mise en situation reconstituée, questionnement, étude de cas.
- ✓ Attestation de la DRAAF
- ✓ Rapport de stage
- ✓ Examen final

Le C.Q.P. EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES s'articule autour de 4 BLOCS de compétences inscrits au RNCP



PROGRAMME



ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION

- ✓ Établir un contact efficace et adapté au client
- ✓ Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service
- ✓ Appliquer les règles de savoir-vivre (amabilité, discrétion)
- ✓ Avoir une hygiène personnelle irréprochable
- ✓ Répondre efficacement aux demandes des clients



NETTOYER ET DÉSINFECTER LES ESPACES, LES PLANS DE TRAVAUX, AVEC LES PRODUITS & MATÉRIELS APPROPRIÉS

- ✓ Application des protocoles de nettoyage et de désinfection
- ✓ Entretien de son poste de travail et des locaux affectés aux étages
- ✓ Le lavage, la désinfection et le séchage des mains
- ✓ Les techniques de nettoyage selon le plan de maîtrise sanitaire,
- ✓ Les produits d'entretiens



EFFECTUER UN SERVICE EN SALLE

- ✓ Effectuer la mise en place d'un buffet de petit déjeuner
- ✓ Accueillir les clients et identifier leur chambre
- ✓ Débarrasser, faire la plonge
- ✓ Mettre en place un plateau en conformité avec la commande (contenu et horaire, disposition)
- ✓ Débarrasser les plateaux
- ✓ Amener le plateau dans la chambre du client
- ✓ Effectuer la mise en place de la salle
- ✓ Réapprovisionner le buffet pendant le service



ASSURER UN SERVICE D'ÉTAGES

- ✓ Effectuer la remise en état des chambres à blanc ou en recouche,
- ✓ Effectuer le service du soir (couverture, contrôle de la chambre), selon les procédures en vigueur dans l'établissement
- ✓ Effectuer la remise en état des sanitaires et parties communes
- ✓ Approvisionner et organiser un chariot
- ✓ Contrôler l'état des équipements, du linge, du mobilier
- ✓ Contrôler le bon fonctionnement du matériel
- ✓ Préparer le départ du linge à la blanchisserie
- ✓ Appliquer les consignes figurant sur les tableaux de service et fiches de travail de l'hôtel
- ✓ Utiliser et stocker les produits d'entretien
- ✓ Contrôler l'état du linge à l'arrivée à la lingerie

MODULES COMPLÉMENTAIRES :

TECHNIQUES DE RECHERCHE DE STAGES & D'EMPLOIS

- ✓ Élaboration du CV
- ✓ Simulation d'entretien d'embauche
- ✓ Rencontre et entretien professionnel

DÉVELOPPEMENT DURABLE & ENJEUX DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE