

CQP EMPLOYÉ D'ÉTAGE

PARCOURS INDIVIDUALISÉ

Une formation modulaire pour adapter chaque parcours de formation aux profils des participants



BLOCS DE COMPÉTENCES LIÉS AU MÉTIER D'EMPLOYÉ D'ÉTAGE

- **Assurer le service du petit déjeuner en salle ou dans la chambre**
 - Préparation et service du petit déjeuner dans les espaces dédiés et dans les chambres (**126 heures**)
 - Entretien en continu des espaces dédiés au petit déjeuner tout au long du service (**105 heures**)
- **Réaliser l'entretien des chambres et des locaux de l'établissement**
 - Entretien des chambres et des espaces publics (**98 heures**)
 - Entretien de l'office et traitement du linge (**91 heures**)

Code RNCP : 37861

date d'enregistrement

28/09/23





PROGRAMME DÉTAILLÉ

- **Assurer le service du petit déjeuner en salle ou dans la chambre**

- **Préparation et service du petit déjeuner dans les espaces dédiés et dans les chambres**

- Préparer les différents espaces du petit déjeuner (y compris salle de séminaire) dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et afin de respecter les standards de qualité de l'établissement
- Accueillir le client en salle, en respectant la procédure d'accueil de l'établissement, pour optimiser l'expérience client
- Servir le petit déjeuner en chambre, en respectant les choix du client, afin de le satisfaire

- **Entretien en continu des espaces dédiés au petit déjeuner tout au long du service**

- Ranger les espaces dédiés au petit déjeuner à la fin du service, en débarrassant le buffet, la vaisselle, les matériels utilisés, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, en vue de leur réutilisation pour d'autres activités
- Entretenir les espaces dédiés au petit déjeuner en les nettoyant tout au long du service, et en réapprovisionnant le buffet afin de maintenir la propreté et l'attractivité du lieu

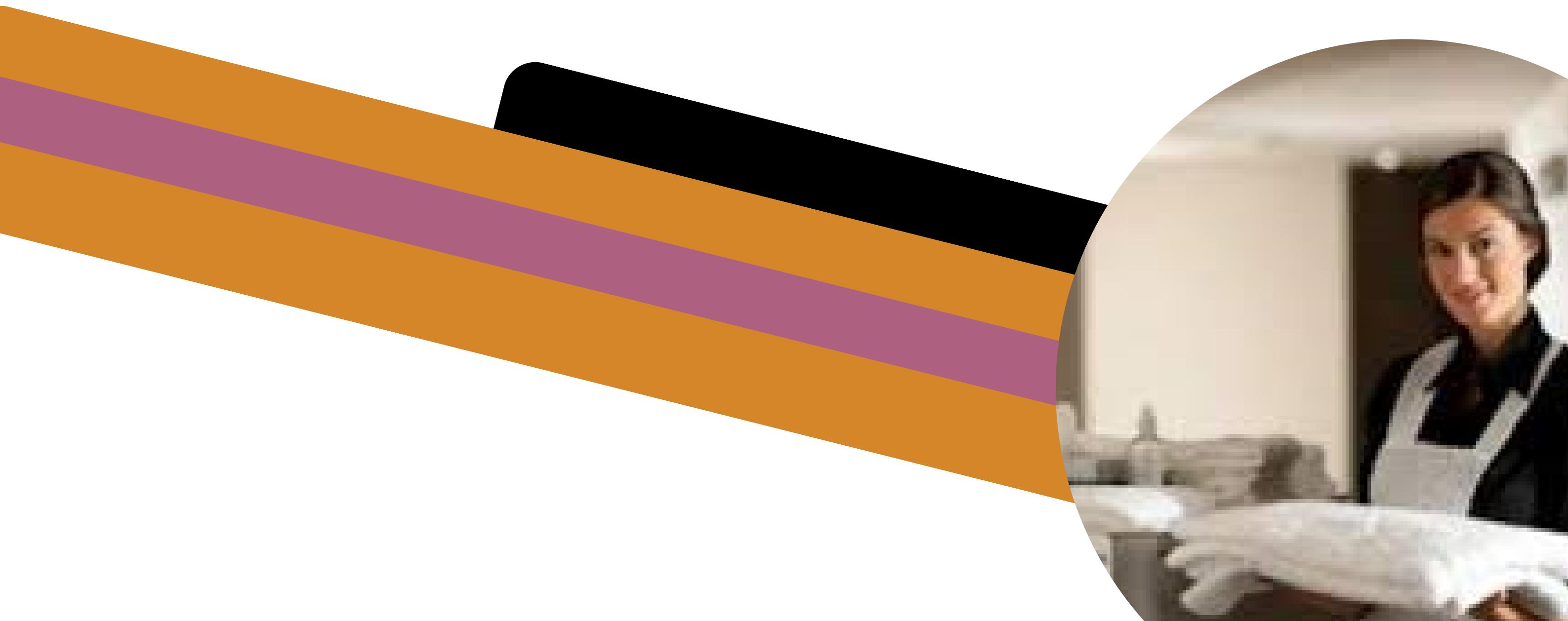
- **Réaliser l'entretien des chambres et des locaux de l'établissement**

- **Entretien des chambres et des espaces publics**

- Entretenir les chambres en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de confort pour garantir la qualité du séjour du client
- Entretenir les espaces publics (couloirs, escalier, toilettes en accès libre) de l'établissement en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de confort, afin d'assurer la propreté et l'attractivité de l'établissement
- Assurer le suivi des prestations d'entretien, en respectant le confort du client, en prenant en compte ses souhaits et demandes afin de promouvoir l'image de l'établissement

- **Entretien de l'office et traitement du linge**

- Entretenir l'office de stockage, en rangeant le linge, les différents produits, le matériel de ménage et de nettoyage selon l'organisation définie, et préparer le chariot d'étage afin de faciliter les opérations d'entretien de l'établissement
- Traiter le linge sale et les déchets suite à l'entretien, dans une démarche éco-responsable, afin de contribuer à la politique de développement durable de l'établissement



OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Préparation et service du petit déjeuner dans les espaces dédiés et dans les chambres
- Entretien en continu des espaces dédiés au petit déjeuner tout au long du service
- Entretien des chambres et des espaces publics
- Entretien de l'office et traitement du linge

PRÉREQUIS

- **Demandeurs d'emploi ou salariés** : sans condition d'âge (parcours individualisé).
- **Publics concernés** : peu ou pas qualifiés, souhaitant réactualiser leurs compétences professionnelles ou changer de secteur.
- **Conditions** : Avoir validé son projet professionnel d'employé d'étage
- **Prédispositions** : La formation est accessible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle dans le secteur de l'hébergement. Le candidat doit être en capacité de lire, comprendre et de s'exprimer correctement en français et en anglais pour travailler au sein d'un collectif de travail et auprès de la clientèle.
- **Formation accessible aux personnes en situation de handicap.** Des aménagements pédagogiques, matériels ou organisationnels peuvent être proposés après analyse des besoins.

SUIVI DE RÉALISATION DE L'ACTION

- L'apprenant devra signer dès son arrivée en cours théoriques ou pratiques une feuille d'émargement par demi-journées

MODALITÉS D'ORGANISATION

DURÉE :

- En formation continue : 420 heures en Centre et 154 heures en entreprise.
- En alternance : 1 semaine par mois en semaine formation

DATES : à définir

RYTHME :

- En centre :

- du Lundi au Vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

- En entreprise :

- Horaires de l'entreprise (*35 heures par semaine - repos dominical obligatoire*)

EFFECTIF : Groupe de 06 à 12 personnes

LE SUIVI PERSONNALISÉ

Un accompagnement individuel est réalisé par un formateur référent unique tout au long de la formation, pour suivre et réajuster le parcours de formation aux besoins de la personne.

Un positionnement préalable effectué en amont, ainsi qu'un entretien individuel avec le formateur référent permettent d'analyser le parcours antérieur et les acquis de la personne, d'échanger sur les objectifs de la formation et de proposer un parcours de formation individualisé.

RÉSULTATS ATTENDUS

Certificat de Qualification Professionnelle EMPLOYÉ D'ÉTAGE

validé par : CERTIFICATIONS et SERVICES – TOURISME
HÔTELLERIE RESTAURATION LOISIRS



ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Des évaluations auront lieu tout au long de la formation

- QCM
- Mises en situation au sein d'un hôtel
- Évaluations de chaque bloc de compétences

- Une évaluation certificative finale

- L'obtention du **CQP EMPLOYÉ D'ÉTAGE** se déroule selon deux modalités

- Un questionnaire écrit

- qui permet d'évaluer les compétences liées à la préparation et le service du petit déjeuner dans les espaces dédiés et les chambres, celles de l'entretien en continu des espaces dédiés au petit déjeuner tout au long du service

- Bloc 1 : Assurer le service du petit déjeuner en salle ou en chambre
 - Le temps imparti pour répondre à ce questionnaire est de **1 heure**.

- Une mise en situation reconstituée

- qui permet d'observer les compétences acquises par le candidat dans l'exercice du métier du métier de la certification visée relatives au
 - BLOC 2 : Réaliser l'entretien des chambres et des locaux de l'établissement
 - le temps imparti est de 1 heure

- Un entretien individuel

- d'une durée de 10 minutes vient compléter cette mise en situation. Il permet d'approfondir et de valider les compétences évaluées lors de la mise en situation reconstituée, ou de compléter celles qui n'auraient pu être évaluées

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Séances de formation en salle
- Séances de Travaux Pratiques au sein d'un hôtel
- Études de cas
- Jeux de rôles
- Dossiers techniques remis aux stagiaires
- LMS Catalyse
- Padlet
- Connexion Internet
- Salle Informatique
- Casque Oculus

FORMATRICE RÉFÉRENTE

- **Mme THEBAUT Stéphanie**
- Séances de cours théoriques
- Travaux Pratiques en étages
- Jeux de rôle
- Mise en situation
- etc

LIEUX & CONTACTS :

TOULOUSE (31) :

- 05 62 14 14 78
- Laura MAFRA : secretariat@catalyse.fr

SÉMÉAC (65) :

- 05 62 45 34 93
- Patricia ARTIGUES : patriciaartigues@catalyse.fr

