



Employé/e d'Etage en Hôtellerie et Hôtellerie de Plein Air

Lieux de la Formation

Afpar de Saint-André, Saint-Pierre

RNCP : 32342

Diplôme visé :

Titre Professionnel de Niveau 3 du Ministère Chargé de l'Emploi (date d'effet le 25/05/2024) composé des 2 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP).

Durée de la formation

4 mois / 665 h

En centre

490 h

En entreprise

175 h



Métier

A partir des procédures définies par la hiérarchie, l'employé/e d'étage en hôtellerie et hôtellerie de plein air entretient les chambres, les sanitaires et les lieux de circulation du service hébergement, en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Il/elle assure la mise en place et le suivi des prestations tout au long du séjour, approvisionne, agence et maintient en état de propreté les offices de stockage. L'employé/e d'étage en hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce dans les hôtels, résidences, campings, parcs résidentiels de loisirs et villages vacances. Lors de ces interventions, il/elle respecte le confort du client, adapte son comportement, fait preuve de discrétion et respecte les règles de confidentialité. Il/elle peut être amené à utiliser du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour interagir avec le client et le personnel de l'établissement. Selon les établissements, il/elle peut être amené à contribuer au service petit déjeuner. L'emploi exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu et des pics d'activité. Les horaires sont continus avec une amplitude hebdomadaire englobant les week-ends et les jours fériés.

Objectifs de la formation

- Entretien des chambres et des sanitaires en milieu hôtelier,
- Répondre aux demandes des clients, le cas échéant en anglais, en milieu hôtelier,
- Prendre en charge l'entretien courant du linge à l'hôtel,
- Entretien des locaux, mobiliers et matériels mis à disposition pour le service des petits déjeuners,
- Mettre en place la salle, le buffet et les petits déjeuners à l'étage,
- Prendre la commande et servir le petit déjeuner en chambre et en salle,
- Vérifier, présenter et encaisser la note des petits déjeuners des clients.

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

CCP 002716 - Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client

- Entretien des chambres et des lieux de circulation du service des étages,
- Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage,
- Contribuer au suivi et à la fidélisation du client.

CCP 002717 - Entretien des lieux dédiés aux clients et au personnel

- Entretien des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service,
- Contribuer au service du petit déjeuner,
- Collaborer à la fin de service du petit déjeuner.

Modalités de certification

Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).

Voir la fiche métier sur www.afpar.re

Déroulé de la formation

Intitulé	Durées indicatives	
	Semaines	Heures
Période d'intégration	1	35
Module 1 : Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client	7	245
Période en entreprise	3	105
Module 2 : Entretien des lieux dédiés aux clients et au personnel	4	140
Période en entreprise	2	70
Module de synthèse	1	35
Session d'examen	1	35

Modalités pédagogiques

Le temps de formation se compose de :

- 70 à 80% de pratique professionnelle (mise en situation sur un plateau technique, études de cas, travaux pratiques,...)
- 20 à 30% de théorie/technologie professionnelle
- Période(s) d'application en entreprise.

Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction.

Le public éligible

- Demandeur/se d'emploi à partir de 18 ans,
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point Contact.

L'entrée en formation sera possible sous réserve :

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

Les prérequis

- Niveau 3ème ou équivalent
- Savoir lire, écrire, compter

Les aptitudes requises

- Résistance physique (port de charges, tâches ménagères),
- Capacité à travailler seul,
- Capacité d'adaptation,
- Discrétion.

Modalités d'accès

1. Inscription :

- Sur le site Internet de l'AFPAR : www.afpar.re
 - Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
 - Auprès de France Travail ou de la Mission Locale.
- Participation à la réunion d'information collective,
 - Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,
 - Entretien avec un/e psychologue du travail,
 - Décision par une commission de recrutement.

Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

Débouchés

- Accès à l'emploi (ROME G1501) :
 - Femme de chambre
 - Employé/e de service
 - Valet de chambre
 - Equipier/ère
 - Employé/e d'étages
 - Lingère
 - Personnel d'étages

Suite de parcours

- Formations complémentaires : Agent/e de Propreté des Locaux, Assistant/e De Vie aux Familles
- Evolutions possibles : Formation de Gouvernant/e en Hôtellerie ou Réceptionniste en Hôtellerie

Equivalences/correspondances

- CAP/BEP en Services hôteliers
- CAP/BEP Métiers de la Restauration et de l'Hôtellerie

Financement

- Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union Européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds Social Européen plus (FSE+).

Indicateurs

(Moyenne sur les années 2020/2021/2022)

Nombre de stagiaires formés
82
Taux de réussite à la session d'examen
95%
Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois après la sortie de formation
34%
Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois dans le métier visé
14%
Taux de satisfaction des stagiaires
94%

0 810 800 810

prix d'un appel local

Points contacts AFPAR

Nord 0262 94 72 73 • Est 0262 46 80 43
Ouest 0262 45 38 00 • Sud 0262 96 16 80
www.afpar.re



Cofinancé par
l'Union européenne

Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

