



## CQP Employé d'étage

En 1 an, dont 420h en centre de formation, le reste en entreprise

**RNCP37861**

Niveau 3

Certificateur:

CERTIFICATIONS ET

SERVICES - TOURISME

HOTELLERIE

RESTAURATION LOISIRS

(CERTIDEV)

Date de publication: 19/07/2023

### Objectifs:

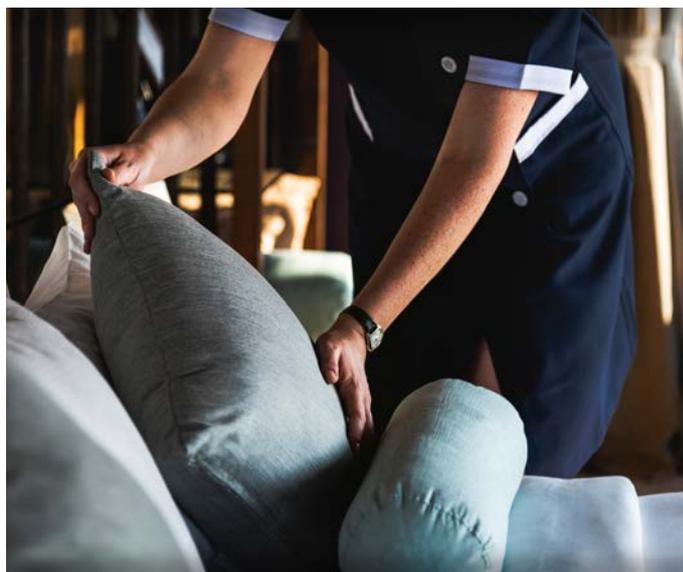
L'employé d'étage nettoie entièrement la chambre après le départ du client et en vue d'une prochaine réservation ou réalise une remise en état pendant le séjour du client. Il remplace les linges et serviettes, approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil conformément aux consignes de l'établissement.

Il vérifie le bon fonctionnement des équipements de la chambre et fait remonter les dysfonctionnements le cas échéant.

Dans certains établissements, il s'occupe du service du petit déjeuner en salle ou en chambre. Il s'occupe de l'installation de la salle de restauration, approvisionne les buffets, et accueille les clients, les renseigne sur les produits et répond à leur besoin. En fin de service, il débarrasse et nettoie les équipements et la salle en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.

L'employé d'étage participe à la fidélisation du client par la qualité des prestations à assurer dans la chambre pendant son séjour, par sa discrétion et le respect des règles de confidentialité.

Les tâches exercées par l'employé d'étage sont relativement exigeantes et physiques (station debout, port de charge).



### Bloc de compétences

#### Activité 1

RNCP37861BC01 - Assurer le service du petit déjeuner en salle ou dans la chambre

Préparer les différents espaces du petit déjeuner (y compris salle de séminaire) dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité sanitaire 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 satisfaire le client

Entretien des 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

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

#### Activité 2

RNCP37861BC02 - Réaliser l'entretien des chambres et des locaux de l'établissement

Entretien des chambres en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de confort pour garantir le confort du client

Entretien des espaces publics, spécifiques et privés 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 ses souhaits et demandes en comptes, afin de promouvoir l'image de l'établissement

Entretien l'office de stockage, en rangeant le linge, les différents produits, le matériel de ménage et de nettoyage selon l'organisation définie, et en préparant 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

**Indicateurs** Les indicateurs complets sont accessibles sur [inserjeunes.education.gouv.fr](https://inserjeunes.education.gouv.fr)

**Résultats en cours de calcul**

### **Méthodes pédagogiques**

Apports théoriques, Travaux pratiques en chambres et salle de petit déjeuner, Mises en situation, Exercices d'application

### **Supports et moyens utilisés**

Plateau technique chambres équipées. salle de restaurant/petit déjeuner, matériel professionnel, salle de formation.

Les formateurs sont des experts métier ayant une expérience du terrain.

### **Programme**

Bases de la communication - Gestion de la qualité Développement durable appliqué aux métiers des étages Techniques des étages (nettoyage des chambres, salles de bain, locaux communs, remise en état des chambres) Service du petit déjeuner en salle et en chambres Culture professionnelle

Hygiène alimentaire et hygiène des locaux

Sécurité au travail et gestes et postures

Organisation du travail - Accueil et ventes

### **Public concerné et pré-requis**

La formation est accessible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle.

Le candidat doit être en capacité de lire et de comprendre des écrits simples (fiches techniques, consignes, etc.), de rédiger des informations élémentaires (transmission d'informations ou liste de produits manquants par exemple), de réaliser des opérations de calcul et de conversion simples, de s'exprimer en français et de se faire comprendre au sein d'un collectif de travail.

### **Durée de la formation en centre de formation**

455h

### **Modalités d'évaluation**

Test de positionnement initial et final, évaluations en cours de formation

A l'issue de la formation: passage du diplôme devant un jury

### **Lieu de la formation**

CFA du Golfe de Saint-Tropez - 83420 La Croix Valmer

### **Délai d'accès à la formation**

1 mois

### **Modalités d'accès**

Test de vérification des pré-requis

Entretien individuel: Parcours de formation individualisé en fonction des besoins, préacquis et pré-requis du candidat

### **Débouchés**

Valet / Femme de chambre, Employé(e) d'étage, Employé(e) d'étage en hôtellerie, Employé(e) de ménage en hôtellerie de plein air, Employé(e) de ménage d'hôtel

### **Continuité de parcours**

TP gouvernant en hôtellerie

### **Accessibilité PMR**

Adaptation en fonction du handicap - Tel référent handicap: 04 89 110 114

### **Certification**

Oui

### **Validation totale ou partielle des blocs**

### **Finançable C.P.F**

Formation finançable par votre compte CPF

### **Contact**

Tel secrétariat: 04 89 110 114 ou CFA: 04 89 110 125

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h