

Programme : Titre Professionnel Employé(e) d'étage en Hôtellerie et Hôtellerie de Plein Air	Date : Novembre 2024 Version : 1 Réf.: AP
--	---

Durée : à définir suivant les profils

Profils des stagiaires : Salariés d'entreprise de propreté - Demandeurs d'emplois (formation éligible au CPF) et en individuel payant

Prérequis : Compréhension orale et écrite

Objectifs pédagogiques

A partir des procédures définies par la hiérarchie, l'employé d'étage 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 s'approprie les consignes concernant les objectifs du jour, les tâches spécifiques et les remarques liées à l'organisation du travail. Il approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil, en linge de toilette et en consommables. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à la hiérarchie.

Contenu de la formation

- Approvisionner, agencer et maintenir en état de propreté les offices de stockage et le chariot de service.
- Assurer la mise en place et le suivi des prestations dans la chambre tout au long du séjour.
- Informer sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service afin de fidéliser le client.
- Valider son travail en complétant une check-list « nettoyage chambre départ » et communiquer avec les collaborateurs concernés par le suivi d'activité.
- A partir des procédures définies par la hiérarchie, entretenir les lieux publics et les locaux de service en respectant les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort.
- S'approprier les consignes du jour et prendre en compte les remarques liées à l'organisation du travail.
- S'adapter à l'occupation des espaces par les clients et le personnel.
- Vérifier le fonctionnement des équipements et faire remonter les dysfonctionnements et les incidents à la hiérarchie.
- Vérifier la qualité de sa prestation et rendre compte de son activité.
- Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie.

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Annabelle PEREZ, Formatrice propreté CQP et APH

Anaïs PEREZ, Formatrice propreté M CCP et APH

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Mode projet
- Étude de cas concrets
- Quizz en autonomie ou accompagné
- Jeux de rôle
- Mise en situation / Démonstration

Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Validation : Titre Professionnel Employé d'étage (niveau 3)

Examen de 2,25h devant un jury de professionnel

Référent handicap : *Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes en situation de Handicap, vous pouvez à tout moment contacter le référent Handicap. Nous mettrons tout en œuvre afin que vous puissiez suivre votre formation dans les meilleures conditions.*