



# FARE 16

CENTRE DE FORMATION

## TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYE D'ETAGE EN HÔTELLERIE

Créé par arrêté de spécialité du 13 mai 2004. (JO modificatif du 9 mars 2019)

### Le métier :

A partir des procédures et des consignes journalières définies par la hiérarchie, l'employé d'étage en hôtellerie entretient les chambres et les sanitaires de l'établissement en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Il approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil, en linge et en consommables. Il vérifie le fonctionnement des équipements. Il entretient les lieux de circulation du service des étages tels que les couloirs et escaliers. Il approvisionne les offices de stockage et les maintient en état de propreté. Afin de contribuer à la fidélisation du client, l'employé d'étage en hôtellerie assure le suivi des prestations mises en place dans la chambre tout au long du séjour.

Il intervient au service du petit déjeuner et il accueille les clients, réapprovisionne le buffet, débarrasse, nettoie et redresse les tables. Il prépare et sert les plateaux petit déjeuner en chambre.

En fin de service, il débarrasse le buffet et stocke les produits alimentaires et les boissons, débarrasse les plateaux servis en chambre.

Il travaille seul ou en équipe, organise son travail en fonction des consignes reçues et rend compte régulièrement de son activité. Il respecte le confort du client et adapte son comportement, fait preuve de discrétion et respecte les règles de confidentialité. 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.

### Public et Pré-requis :

Formation « tous publics »

La maîtrise des savoirs de base (lire, écrire, compter) est nécessaire.

### Durée indicative :

6 semaines en entreprise (210.00 heures) + 15 semaines en centre de formation (525.00 heures) soit au total 735 heures de formation.

### Effectif :

Session organisée à partir de 6 inscriptions

### Coût :

Nous contacter pour établir un devis adapté à vos besoins.

### Prise en charge :

- \* Compte personnel de formation (Code CPF 312387)
- \* AGEFIPH
- \* Pôle emploi

### Validation :

Titre Professionnel Employé d'étage en hôtellerie du ministère du travail  
Attestation de fin de formation  
Possibilité de valider par CCP

### Objectifs de l'action :

- \* Etre capable d'entretenir l'ensemble des lieux de circulation des étages
- \* Etre capable d'assurer le service petit déjeuner des travaux préalables jusqu'aux travaux de fin de service.
- \* Etre capable de contribuer au suivi et à la fidélisation du client

### Programme :

#### Module 1- ENTREtenir LES CHAMBRES ET CONTRIBUER A L'AMELIORATION DU SERVICE CLIENT

- \* Entretien quotidien des chambres et des lieux de circulation du service des étages
- \* Approvisionnement et maintient en état de propreté des offices de stockage
- \* Contribution au suivi et à la fidélisation du client

#### Module 2 - ENTREtenir LES ESPACES DEDIES AUX CLIENTS ET CONTRIBUER AU SERVICE DU PETIT DEJEUNER

- \* Entretien des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service
- \* Contribution au service du petit déjeuner
- \* Collaboration à la fin du service du petit déjeuner

Lieu :

Centre de Formation FARE16  
Site du Lycée Saint Joseph l'Amandier  
16, allée Jean Pierre Gault  
16710 SAINT YRIEIX

Méthodes pédagogiques :

Formation en groupe - Face à face pédagogique- atelier pratique  
Formation en présentiel sur un rythme temps plein

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Supports pédagogiques et fiches techniques. Plateaux techniques en hôtellerie équipés en matériels. Matières d'œuvre fournies

Moyens permettant le suivi et l'évaluation de l'action :

Modalités de contrôles de connaissances (test, QCM, questions écrites/orales, mise en situation, exercices pratiques...). Feuilles d'émargement signées par demi-journée par les stagiaires et contre signées par le formateur.

**L'ensemble des modules (2 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau V (Employé d'étage en hôtellerie).**

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :

**CCP - Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client : module 1**

**CCP - Entretenir les espaces dédiés aux clients et contribuer au service du petit déjeuner : module 2**