

## TP EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGE EN HÔTELLERIE

Titre Professionnel de niveau 3 en formation continue



### Présentation

#### Activités visées

L'employé d'étage en hôtellerie :

- Entretien des chambres et des sanitaires de l'établissement en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort, à partir des procédures et des consignes journalières définies par la hiérarchie. Il approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil, en linge et en consommables. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à sa hiérarchie. Il entretient les lieux de circulation du service des étages tels que les couloirs et escaliers. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité. Il approvisionne les offices de stockage et les maintient en état de propreté en respectant les procédures. 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 informe sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service..
- Entretien des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service, à partir des consignes et des standards de qualité de l'établissement. Il sélectionne les produits et le matériel de nettoyage adaptés. Il repère les dysfonctionnements et les incidents, fait remonter les informations à sa hiérarchie. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité.
- Intervient au service du petit déjeuner sous la responsabilité de la personne en charge du service. 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 et dans le respect des règles d'hygiène, des principes de sécurité et d'économie d'effort, il débarrasse le buffet et stocke les produits alimentaires et les boissons. Il sélectionne les produits et le matériel de nettoyage adaptés et entretient les locaux dédiés au service du petit déjeuner.
- Débarrasse les plateaux servis en chambre, selon les procédures mises en place dans l'établissement.
- Intervient dans les chambres, les lieux publics, les lieux spécifiques, les locaux de service et au service du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para hôtelier dans le cadre d'une prestation en interne ou externalisée.
- Travaille seul ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il organise son travail en fonction des consignes reçues et rend compte régulièrement de son activité.

Il respecte le confort du client lors de ses interventions et adapte son comportement en présence du client. Il 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.

#### Secteurs d'activités

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Hôtels et résidences de tourisme.
- Hôtels.
- Résidences hôtelières.
- Hôtellerie de plein air.
- Villages vacances.
- Hostels.
- Résidences séniors et maisons de retraite non médicalisées.
- Sociétés assurant l'externalisation du nettoyage

#### Type d'emplois accessibles

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Femme de chambre.
- Valet de chambre.
- Employé d'étages.
- Personnel d'étages.
- Employé de service.
- Equipier.
- Lingère

#### Évolution professionnelle possible

- 1ère femme de chambre/1er valet
- Gouvernante d'étages
- Chef lingère

#### Suites de parcours

- TP Gouvernant(e) en Hôtellerie
- CQP Gouvernant d'hôtel
- CQP Gouvernant en établissement de santé

#### Code(s) ROME :

G1501 - Personnel d'étage  
G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie



#### Modalités d'évaluation et objectifs de la formation

#### Pendant la formation

- Evaluations théoriques et pratiques
- Examen blanc

#### A l'issue de la formation

Le candidat est évalué par un jury composé de professionnels.

#### Validation

Titre professionnel "Employé d'Etage en Hôtellerie", de Niveau 3 Ce titre, composé de 2 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP), est accessible suite à un parcours de formation ou par capitalisation de CCP.



## Compétences attestées

### 1. Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client :

- Entretien des chambres et les 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.

### 2. Entretien des lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner :

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



## Conditions d'accès

### Public

Tout public

### Pré-requis

Savoirs de base en lecture, écriture et calcul.

### Aptitudes

Disponibilité, sens de l'hygiène et du service, bonne résistance physique et nerveuse, sens des relations humaines et de l'organisation.



## Durée, Dates et Lieu

**CHAGNY** (71) 945 heures (dont 280 heures en entreprise)

Du 02/02/2020 au 27/03/2021 - Entrées et sorties permanentes

**Chanteloup les Vignes (78)** 574 heures (dont 105 heures en entreprise).

Formation du 8 novembre au 11 mars 2022.



## Modalités de sélection

### Tests

Tests de positionnement Technologie Professionnelle Agent de Restauration, de Français et Mathématiques

**Entretien individuel**



## Indicateurs de résultat

Retrouvez tous les taux sur notre site [Promhote.net](http://Promhote.net)



## Programme

### Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client

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

### Entretien des lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner.

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



## Méthodes et moyens pédagogiques

### Méthodes pédagogiques

Alternance de temps expositifs, démonstratifs et de phases pratiques. Etude de cas, travaux de groupe, mise en situation, partage d'expérience. Alternance entre périodes au centre de formation et en entreprise.

### Supports et moyens utilisés

Documents, jeux de rôle, quizz, pratique en établissements et/ou au centre.



## Délai d'accès à la formation

1 semaine après validation du dossier de candidature suite à l'entretien individuel de positionnement.



## Accessibilité

Place handicapé, pas d'ascenseur. Formations individualisées donc adaptées aux personnes en situation de handicap



## Coût et financement

### Demandeurs d'emploi

Région, Etat, Pole Emploi, CPF

### Autres publics

Financement personnel, OPCO, Transition Pro (CIF compte emploi formation)

## Nos missions

- Apprentissage
- Formation continue
- Formation sur mesure
- Audits & Conseil
- VAE

## Nous trouver



## Nous contacter

[Infos@stelo-formation.fr](mailto:Infos@stelo-formation.fr)  
01 49 63 42 62

**STELO**  
FORMATION