

## CQP EMPLOYÉ D'ETAGES – TITRE PRO AGENT D'HOTELLERIE

<b>Objectif de la formation</b>	Adaptation au métier d'employé d'étages, d'agent d'hôtellerie
<b>Durée</b>	175 heures en centre de formation
<b>Lieu</b>	Centre de Formation MFR du Périgord Noir à Salignac-Eyvigues

### Module 1 : Technique des étages

#### Objectifs :

- Décrire les conditions générales de l'exercice du métier
- Appréhender les compétences attendues
- Effectuer la remise en état des chambres, des sanitaires et des parties communes
- Organiser rationnellement son travail
- Interpréter et communiquer les informations

#### Programme :

- Présentation du métier, des divers établissements, des zones d'activités
- Description des compétences à acquérir
- Effectuer la remise en état des chambres à blanc ou en recouche, le service du soir, (couverture de la chambre), selon les procédures en vigueur dans l'établissement
- Effectuer la remise en état des sanitaires et parties communes
- Approvisionner et organiser un chariot
- Réapprovisionner les chambres en produits d'accueil et en linge
- Interpréter les tableaux de service et fiches de travail
- Ordonnancer les tâches en fonction des habitudes de l'entreprise
- Contrôler l'état des équipements, du linge, du mobilier
- Signaler les anomalies et dégradations constatées dans les chambres

#### Méthodes pédagogiques :

- Entretiens individuels
- Echanges en groupe
- Apport théorique
- Application pratique

#### Matériel, supports :

- ❖ Documentation technique spécialisée
- ❖ Vidéo projecteur
- ❖ Ordinateur
- ❖ Accès internet
- ❖ Plateau technique : cuisine professionnelle, salle de restaurant, office, chambres, local technique de rangement du matériel

## Module 2 : Matériel, produits d'hygiène et sécurité

### Objectifs :

- Utiliser les produits d'entretien et le matériel dans les règles de sécurité et d'hygiène
- Adopter les bonnes postures et les bons gestes professionnels pour éviter les pathologies physiques, améliorer son efficacité et sa sécurité

### Programme :

- Identifier et stocker les produits d'entretien
- Classer par composition
- Appliquer les 3 axes de développement durable au produit d'entretien
- Utiliser correctement les produits d'entretien
- Contrôler le bon fonctionnement du matériel
- Appliquer les consignes d'entretien les plus courantes
- Respecter les règles et consignes en vigueur
- Règles de base d'ergonomie et de manutention : les bons gestes, les bonnes postures
- Entraînement à l'acquisition des gestes et postures adaptées aux étages
- Exercices pratiques et conseils pour entretenir et reposer l'appareil locomoteur

### Méthodes pédagogiques :

- Entretiens individuels
- Echanges en groupe
- Apports théoriques
- Applications pratiques

### Matériel, supports :

- ❖ Documentation technique spécialisée
- ❖ Vidéo projecteur
- ❖ Ordinateur
- ❖ Accès internet
- ❖ Plateau technique : cuisine professionnelle, salle de restaurant, office, chambres, local technique de rangement du matériel
- ❖ Lingerie

## Module 3 : Linge

### Objectif :

- Gérer le linge de l'établissement

### Programme :

- Contrôler l'état du linge à l'arrivée de la blanchisserie,
- Contrôler l'état du linge à la mise en place dans la chambre,
- Préparer le départ du linge à la blanchisserie,
- Isoler le linge détérioré ou défectueux.

### Méthodes pédagogiques :

- Entretiens individuels,
- Echanges en groupe,
- Apports théoriques,
- Applications pratiques.

Matériel, supports :

- ❖ Documentation technique spécialisée
- ❖ Vidéo projecteur
- ❖ Ordinateur
- ❖ Accès internet
- ❖ Plateau technique : cuisine professionnelle, salle de restaurant, office, chambres, local technique de rangement du matériel
- ❖ Lingerie
- ❖ Fiches de stock

## Module 4 : Petit déjeuner

Objectifs :

- Gérer le buffet du petit déjeuner,
- Effectuer le service en chambre

Programme :

- Effectuer la mise en place d'un buffet de petit déjeuner,
- Approvisionner le buffet pendant le service,
- Mettre en place les tables et plateaux,
- Préparer les boissons (utiliser et vérifier le bon fonctionnement des machines),
- Accueillir les clients et identifier leur chambre,
- Débarrasser, faire la plonge,
- Mettre en place un plateau en conformité avec la commande (contenu et horaire, disposition),
- Amener le plateau dans la chambre du client,
- Saluer le client et disposer le plateau dans la chambre suivant son souhait,
- Débarrasser les plateaux.

Méthodes pédagogiques :

- Entretiens individuels,
- Echanges en groupe,
- Apports théoriques,
- Applications pratiques.

Matériel, supports :

- ❖ Documentation technique spécialisée
- ❖ Vidéo projecteur
- ❖ Ordinateur
- ❖ Accès internet
- ❖ Plateau technique : cuisine professionnelle, salle de restaurant, office, chambres, local technique de rangement du matériel
- ❖ Lingerie

## Module 5 : Accueil, communication

Objectifs :

- Adapter les bons comportements et les bonnes attitudes professionnelles
- Maîtriser les techniques de l'accueil client
- Communiquer avec la clientèle de manière professionnelle, y compris en Anglais

Programme :

- Comprendre les méthodes de communication : verbal - non verbal,
- Attitude d'accueil : les fondamentaux,
- Appliquer les règles de savoir vivre (amabilité, discrétion),
- Communiquer de façon claire, précise, courtoise (en Français et en Anglais),
- Les attentes commerciales et satisfactions attendues,
- Les services spécifiques attendus.

Méthodes pédagogiques :

- Application pratique
- Cours, échanges
- Jeux de rôle,
- Séquences filmées
- Entretiens filmés : simulation

Matériel, supports :

- ❖ Documentation technique spécialisée
- ❖ Vidéo projecteur
- ❖ Ordinateur
- ❖ Accès internet
- ❖ Plateau technique : cuisine professionnelle, salle de restaurant, office, chambres, local technique de rangement du matériel
- ❖ Lingerie

## Module 6 : Technique de recherche d'emploi

Objectif :

- Mener à bien sa recherche d'emploi

Programme :

- Les clés de la saisonnalité
- Le parcours personnel et professionnel
- La lettre de candidature
- Le Curriculum Vitae
- Répondre à une offre
- La candidature spontanée
- L'entretien d'embauche
- Rechercher et trouver l'information : l'outil internet

Méthodes pédagogiques :

- Entretien individuel,
- Echanges en groupe
- Prospection et entretiens filmés : simulation

Matériel, supports :

- ❖ Magazines et presse quotidienne et spécialisée
- ❖ Matériel informatique, téléphone, caméra, liste d'entreprises certifiées (démarche qualité)