



ACTION DE FORMATION



Intitulé de l'action	TITRE PRO AGENT D'HOTELLERIE (Niveau V) RNCP N° 1942
Public concerné Prérequis	<p>PUBLIC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toute personne souhaitant acquérir des compétences générales et professionnelles dans le <u>secteur de l'hôtellerie</u> <p>PRE REQUIS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niveau de fin de scolarité recommandé (VI) • Test de compétences-clés • Sélection sur dossier de candidature/entretien individuel (projet professionnel)
Catégorie d'action (au sens de l'article L6313-1 du code du travail) <u>Modifié par la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 – art. 82</u>	<p><u>Adaptation et développement des compétences des salariés</u></p> <p>« L'action de formation s'organise sous la forme d'un parcours comprenant, outre les séquences de formation, le positionnement pédagogique, l'évaluation et l'accompagnement de la personne qui suit la formation ». Sont comprises dans la formation les périodes de révision, d'écriture du dossier professionnel (D.P.) et d'entraînement à l'épreuve finale du passage du Titre.</p> <p>Cette action de formation ne prévoit pas de Formation à Distance (F.O.A.D.)</p>
Présentation générale (problématique, intérêt)	<p>L'agent d'hôtellerie effectue l'entretien des chambres, des parties communes et des locaux de service. Il (elle) choisit les produits et matériels d'entretien nécessaires à sa prestation. Il (elle) assure la réfection des lits, le changement des draps et du linge de toilette, nettoie, détartre, désinfecte les salles de bain et les sanitaires et vérifie le fonctionnement des équipements. Il (elle) met en œuvre les techniques et méthodes appropriées au nettoyage des différentes surfaces et réapprovisionne les locaux en consommables. Il (elle) compte et trie le linge sale, réceptionne et distribue le linge propre et peut assurer le suivi du service blanchisserie pour la clientèle. Il peut également être affecté au service du petit déjeuner (mise en place, dressage du buffet, préparation des plateaux de petit déjeuner).</p> <p>L'action de formation (voie diplômante) tient compte du référentiel métier ou référentiel titre. Elle permet donc de confirmer des compétences pratiques acquises en entreprise et des compétences théoriques en centre de formation</p>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir les compétences sociales et professionnelles de base indispensables à l'exercice du métier d'Agent d'Hôtellerie ou d'Employé d'étages. • Appréhender l'ensemble des mesures et des techniques de prévention des risques professionnels dans un univers hôtelier
Contenu et Méthodes	<p>Module 1 : Technique des étages</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation du secteur hôtelier • Description des compétences à acquérir dans le secteur de l'hébergement marchand • 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/les sanitaires 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

Module 2 : Matériel, produits d'hygiène et sécurité

- Identifier et stocker les produits d'entretien
- Appliquer les 3 axes de développement durable aux produits 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, éviter les T.M.S. (Troubles Musculo-Squelettiques)
- Entraînement à l'acquisition des gestes et postures adaptées aux étages
- Exercices pratiques et conseils pour entretenir et reposer l'appareil locomoteur
- Les normes en vigueur dans les E.R.P. (Etablissements Recevant du Public)

Module 3 : Linge

- Maîtriser les différents types de linge utilisés en hôtellerie (linge plat, linge éponge, autres)
- Connaître toutes les techniques d'entretien du linge par la connaissance des fibres utilisées pour sa fabrication
- Buanderies interne et/ou externe (avantages, contraintes, coûts ...)
- 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
- Calcul d'un jeu de linge, gestion des stocks, notion de rentabilisation
-

Module 4 : Petit déjeuner (3 types : service en chambre, en salle commune, buffet)

- Effectuer la mise en place d'un buffet de petit déjeuner (si prestation en usage dans la structure)
- Approvisionner le buffet pendant le service, assurer la rotation des stocks et la vérification des dates (D.L.C., D.L.U.O)
- 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) et le servir en chambre (si prestation en usage)
- Saluer le client et disposer le plateau dans la chambre suivant son souhait
- Débarrasser les plateaux, assurer l'entretien du matériel (plonge)

	<p>Module 5 : Accueil, communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les méthodes de communication : (langages verbal - non verbal) • Attitudes d'accueil : les fondamentaux, faire, ne pas faire, comprendre, réagir, s'adapter • Appliquer les règles de savoir-vivre (amabilité, discrétion) • Communiquer de façon claire, précise, courtoise • Les attentes commerciales et satisfactions attendues • Le développement des réseaux sociaux et indices de satisfaction de la clientèle • Les services spécifiques attendus <p>Module 6 : Techniques de recherche d'emploi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les clés de la saisonnalité (vidéo de présentation des métiers saisonniers dans l'hôtellerie) • 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, les sites professionnels, la presse spécialisée, les espaces saisonniers • Dispositifs de consolidation des acquis de formation professionnelle (CPF, CPA, SPSS, Titres Ministère, VAE ...)
<p>Compétences / Capacités professionnelles visées</p>	<p>A l'issue de l'action de formation, le stagiaire devra maîtriser l'ensemble des compétences professionnelles pour l'exercice du métier. Ces compétences sont listées dans le référentiel du Titre (RNCP N° 1942)</p> <p><u>Entretien des chambres des clients, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier ou para hôtelier :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretien quotidiennement les chambres, les salles de bain et les sanitaires des clients. • Prendre en charge le linge du service des étages et le linge client. Entretien des parties communes de l'établissement dédiées à la clientèle et les locaux à usage du service des étages. <p><u>Mettre en place et assurer le suivi du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para hôtelier :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les travaux préalables au service du petit déjeuner • Assurer le suivi du service du petit déjeuner • Réaliser les travaux de fin de service du petit déjeuner <p>La progression pédagogique est mesurée par les évaluations formatives (théorie, pratique) et les évaluations sur site régulières permettant au stagiaire de mesurer l'acquisition des compétences métier. L'évaluation finale se fait lors de l'épreuve du Titre en regard du Référentiel de Certification (RC) devant un binôme de jurys professionnels sur site, dans le cadre d'une MSP (Mise en situation professionnelle, un entretien technique et un ensemble de questions ; le dossier professionnel permet au jury de pouvoir revenir sur des compétences qui n'auraient pu être évaluées dans le cadre de la MSP).</p>

Durée & Dates	<p>175 heures en centre (base 7h/jour)</p> <p><u>TOTAL de l'action de formation</u> : 25 jours (175 heures)</p> <p>Dates : à définir</p>
Lieu	<p>Centre de Formation MFR du Périgord Noir 24590 SALIGNAC EYVIGUES</p> <p>L'OF se réserve le droit de dématérialiser son plateau technique, et de proposer des visites techniques. Les stagiaires seront informés à temps pour prévoir les moyens de déplacement adaptés.</p>
Coût par participant	<p>Le coût total est de : 2450€ (soit un coût horaire de 14€). Une prise en charge préalable peut être engagée auprès de l'OPCA concerné.</p>
Responsable de l'action	<p>ROUSSEL Patrick (rousseau.patrick@mfr.asso.fr) 05 53 31 31 90</p> <p>En charge d'accompagner chacun de ses participants sur les plans pédagogique et technique</p>
Formateurs, animateurs et intervenants	<p>ROUSSEL Patrick : Responsable pédagogique, formateur Technique des Etages, Produits d'entretien, Linge, Hygiène, Sécurité, Service des Petits Déjeuners, Communication, Anglais technique, Evaluations et Guidance</p> <p>PAZDZUIR Valérie : Entretien du linge, Technique des Etages, Service des Petits Déjeuners</p> <p>BRAIZET Aurélie : Techniques de Recherche d'Emploi</p> <p>KOUCHACHIR Bachir : Gestes et Postures</p>
Suivi de l'action	<p>Le temps de formation en présentiel est validé par un émargement régulier de chaque stagiaire (matin, après-midi) visé par le responsable de formation. Toute absence doit être impérativement justifiée, et doit rester exceptionnelle sauf cas de force majeure.</p> <p>A l'issue de la formation le candidat est présenté à l'épreuve finale pour passer le titre ; il est convoqué par écrit afin de se présenter le jour programmé.</p> <p>Le responsable de formation reste facilement joignable par mail et par téléphone par le stagiaire afin de répondre à tout problème technique pouvant entraver l'avancement du participant dans sa formation. Lorsque la réponse n'est pas immédiate, le formateur s'engage à répondre à toute demande technique dans les 48 heures.</p> <p>Il dispose de tous les contacts téléphoniques/mail en cas de nécessité ou si l'avancement effectif dans le parcours n'est pas observé. De même, il échange et répond à toute demande de la part des entreprises et intervient sur la guidance administrative.</p>
Evaluation de l'action	<p>Une évaluation à chaud est réalisée à l'issue de l'action de formation afin de mesurer l'indice de satisfaction de chaque stagiaire (cette évaluation permet au Responsable de formation d'identifier les compétences acquises et de nouveaux besoins en formation dans le cadre d'actions futures à mener.</p> <p>Chaque retour d'alternance permet au stagiaire de s'exprimer sur les acquis en entreprise, les difficultés rencontrées et les besoins en exercices pratiques sur le plateau technique. Ainsi, des aménagements de programme peuvent être proposés.</p>