



**Organisme de formation au capital humain !**

### Objectifs généraux :

L'employé d'étage nettoie entièrement la chambre après le départ du client et en vue d'une prochaine réservation ou réalise une remise en état pendant le séjour du client. Il remplace les linges et serviettes, approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil conformément aux consignes de l'établissement.

Il vérifie le bon fonctionnement des équipements de la chambre et fait remonter les dysfonctionnements le cas échéant. Dans certains établissements, il s'occupe du service du petit déjeuner en salle ou en chambre. Il s'occupe de l'installation de la salle de restauration, approvisionne les buffets, et accueille les clients, les renseigne sur les produits et répond à leur besoin. En fin de service, il débarrasse et nettoie les équipements et la salle en respectant les règles d'hygiène et de sécurité. L'employé d'étage participe à la fidélisation du client par la qualité des prestations à assurer dans la chambre pendant son séjour, par sa discrétion et le respect des règles de confidentialité. Les tâches exercées par l'employé d'étage sont relativement exigeantes et physiques (station debout, port de charge).

- Préparer au métier d'Employé(e) d'Étage Rome G1501.
- Acquérir une qualification en lien avec le projet professionnel
- Préparer les épreuves du certificat de qualification professionnelle (CQP)

### Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation le stagiaire sera en capacité de :

- Réaliser les travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien des chambres, salles de bains et parties communes d'établissements d'hébergement et de sécurité
- Effectuer la mise en place et le service des petits déjeuners
- Participer au nettoyage et à l'entretien du linge

### Certification visée :

Certificat de qualification professionnel d'employé(e) d'étage en hôtellerie de Niveau 3. Code RNCP 37861

Possibilité de valider tout ou partie du Certificat de qualification professionnel par blocs de compétences.

**Débouchés, métiers visés par cette certification :** Femme de chambre ; Valet de chambre ; Employé(e) d'étage ; Equipier.

**Certificateur :** certifications et services - tourisme hôtellerie restauration loisirs

**Date d'échéance de l'enregistrement :** 19-07-2028

### Contenu du parcours :

#### **Module 1 : Accueil et Communication**

**Objectifs :** Se situer dans son métier et son environnement professionnel

**Contenu :**

Connaître son secteur professionnel et les différents types d'établissements/

Identification des risques liés au métier -S'approprier les enjeux du développement durable

Découvrir les clés de l'accueil réussi dans les étages

Savoir communiquer/ Communication Verbale – Non verbale

S'approprier les enjeux du développement durable

#### **Module 2 : Techniques des étages**

**Objectif :** Connaître et assurer le fonctionnement des services des étages

**Contenu :**

Assurer l'approvisionnement du chariot d'une femme de chambre

Préparer du matériel et des produits nécessaires aux interventions

Nettoyer et remise en état d'une chambre -Contrôler l'état des équipements et évaluer la chambre

Réceptionner / ranger / distribuer le linge propre



# Métiers du Tourisme

## CQP\* Employé d'Étage

**Organisme de formation au capital humain !**

---

### **Module 3 : Service des petits déjeuners**

**Objectif :** Effectuer la mise en place des petits déjeuners

**Contenu :**

Effectuer la mise en place de la salle petit déjeuner

Approvisionner le buffet dans le respect des règles d'hygiène

Effectuer la mise en place d'un plateau conforme à la commande - Effectuer le service du petit déjeuner en chambre

### **Passage TOEIC**

**Dates de la formation :** Prochaines sessions nous contacter

(Sous réserve d'une constitution d'un groupe de 8 personnes minimum)

**Lieu :** Puilboreau La Rochelle 17138

**Durée du parcours :** Parcours de 735h soit 525h centre et 210h entreprise

**Public :** Demandeurs d'emploi motivés par la relation clientèle et le secteur du tourisme et de l'hôtellerie.

**Tarif :** Financement Région Nouvelle Aquitaine

**Préconisations/Niveau :** Compréhension du français / entretien de motivation/ projet professionnel dans le secteur / Anglais Niv B1

### **Modalités de suivi et d'évaluation**

Contrôle continue des connaissances

Passage de la certification devant le jury.

Attestation de fin de formation. Relevé de capacité.

Questionnaire de satisfaction fin de formation.

### **Modalités d'organisation et conditions d'accueil**

Formation en continu et présentiel alternant périodes en centre et en entreprise, 35 heures par semaine, du lundi au vendredi, (modalités adaptables en entreprise).

Engagé dans le Programme Régional d'Accès à la Formation et à la Qualification des Personnes Handicapées de Nouvelle-Aquitaine, chaque site dispose d'un référent handicap qui accompagne le bénéficiaire tout au long de son parcours en mettant en œuvre les compensations et adaptations nécessaires.

**Modalités et délais d'accès :** Prescription via le conseiller emploi : Pôle Emploi, Mission Locale, Cap Emploi

Réunion d'information collective.

Tests de positionnement et entretien individuel.

### **Moyens pédagogiques**

Vous êtes acteur de votre formation. Workshop (atelier collaboratif). Animation interactive. Périodes d'immersion en Entreprise.

Nombreuses mises en situation par rapport à votre propre expérience personnelle et professionnelle.

### **Lieux /Contact**

#### **IRFREP 17**

70 Rue du 18 Juin 17138 Puilboreau

05 46 41 07 04

Contact.formation@irfrep.fr / 05 45 38 29 91



Retrouvez nos informations : <https://irfrep.org>

\*CQP : Certification de qualification professionnelle

---

La Ligue de l'Enseignement Nouvelle-Aquitaine / IRFREP Site administratif : 33 rue St Denis-86000 POITIERS

OF enregistré sous le numéro 54860088786 (Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)

Siret : 32385851400017 – Association Loi 1901(non assujettie T.V.A)

CQPEE maj 02-24