

Titre Professionnel***employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air.***

Niveau 3

Public concerné

- ⇒ Demandeur d'emploi,
- ⇒ 16 ans minimum (sauf dérogation)
- ⇒ Salarié(es) en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage
- ⇒ Salarié(es)
- ⇒ Actif(ve) non salarié(e)

Prérequis

- ⇒ Maîtrise des savoirs de base
- ⇒ Projet professionnel motivé et validé

Présentation générale

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice à partir des procédures définies par la hiérarchie, l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air entretient les chambres, les sanitaires et les lieux de circulation du service hébergement, en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Il s'approprie les consignes concernant les objectifs du jour, les tâches spécifiques et les remarques liées à l'organisation du travail. Il approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil, en linge de toilette et en consommables. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à la hiérarchie. Il approvisionne, agence et maintient en état de propreté les offices de stockage et le chariot de service. Il assure la mise en place et le suivi des prestations dans la chambre tout au long du séjour. Il informe sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service afin de fidéliser le client. Lors de modifications dans l'organisation habituelle du service hébergement, il valide son travail en complétant une check-list « nettoyage chambre départ » et communique avec les collaborateurs concernés par le suivi d'activité. A partir des procédures définies par la hiérarchie, il entretient les lieux publics et les locaux de service en respectant les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort. Il s'approprie les consignes du jour et prend en compte les remarques liées à l'organisation du travail. Il s'adapte à l'occupation des espaces par les clients et le personnel. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à la hiérarchie. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité. Il contribue au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie. L'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce dans les hôtels, résidences, campings, parcs résidentiels de loisirs et villages vacances. Il intervient dans les chambres, les appartements avec kitchenette, les mobil homes, les chalets, les lodges et les cottages. Selon les établissements, il peut être amené à contribuer au service petit déjeuner. Ce, dans le cadre d'une

MAISON FAMILIALE RURALE DE LESPARRÉ MÉDOC

34 bis Rue Lieutenant-Colonel Jean Lagarigue • 33340 LESPARRÉ MÉDOC • 05 56 41 06 79

prestation en interne ou externalisée. Il 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 peut bénéficier d'un contrat de travail en CDI et CDD, contrat saisonnier, à temps partiel ou à temps plein. Lors de ses interventions, il respecte le confort du client, adapte son comportement, fait preuve de discrétion et respecte les règles de confidentialité. Il peut être amené à utiliser du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour interagir avec le client et le personnel de l'établissement. Il prend en compte les remarques liées à l'organisation du travail et, le cas échéant, les contextes de clients et du personnel en situation de handicap. L'emploi exige une station debout prolongée a

Objectifs d'impact de la formation

1. Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client
2. Entretien des chambres et des lieux de circulation
3. Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service
4. Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement
5. Entretien des lieux dédiés aux clients et au personnel
6. Entretien des lieux publics et des locaux de service
7. Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie Compétences transversales de l'emploi
8. Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les clients de l'établissement
9. Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux
10. Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service hébergement.
11. Contribuer au service du petit déjeuner.

Objectifs pédagogiques

Enseignement Professionnel :

CCP1 – Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client.

CCP2- Entretien des lieux dédiés aux clients et au personnel.

MAISON FAMILIALE RURALE DE L'ESPARRE MÉDOC

34 bis Rue Lieutenant-Colonel Jean Lagarigue • 33340 L'ESPARRE MÉDOC • 05 56 41 06 79

www.mfr-lesparre.com • mfr.lesparre@mfr.asso.fr

V100624

Contenu de formation

POSITIONNEMENT

- Présentation et remise des documents de la formation
- Entretien individuel de positionnement

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

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	DESCRIPTIF DE LA COMPÉTENCE	SAVOIRS ET SAVOIRS FAIRE
Entretien des chambres et des lieux de circulation	<ul style="list-style-type: none"> - les travaux d'entretien sont réalisés conformément au plan de nettoyage de l'établissement. Les matériels d'entretien sont utilisés à bon escient. Connaissance du travail en chambre à blanc « départ » recouche, délogement, HS Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées 	Travailler en faisant attention à sa sécurité, sécurité des personnes et des matériaux et les affaires du client.
Approvisionnement et agencement des bureaux de stockage et des chariots de services	<ul style="list-style-type: none"> - Réceptionner, comptabiliser et ranger les différents éléments dans les bons lieux de stockages. (Denrées, linge, produits d'entretien et d'accueil) - Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage sont appliquées - Préparer et maintenir les chariots de travail en bon fonctionnement 	<ul style="list-style-type: none"> - La gestion des stocks et réapprovisionnement - Préparation de son organisation de travail avec les différents chariots et lieux de stockage à disposition
Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations hébergement	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer le suivi des prestations mises en place dans la chambre tout au long du séjour. - Apporter un premier niveau de réponse au client. - Informer sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service afin de fidéliser le client. - Contribue à l'optimisation de l'accueil du client en renseignant une check-list « nettoyage chambre départ » lors d'absences planifiées de sa hiérarchie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la qualité de la prestation et faire le rapport à sa hiérarchie.

MAISON FAMILIALE RURALE DE L'ESPARRE MÉDOC

34 bis Rue Lieutenant-Colonel Jean Lagarigue • 33340 L'ESPARRE MÉDOC • 05 56 41 06 79

www.mfr-lesparre.com • mfr.lesparre@mfr.asso.fr

V100624

CCP 2 : Entretien des lieux dédiés aux clients et au personnel.

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	DESSCRIPTIF DE LA COMPÉTENCE	SAVOIRS ET SAVOIRS FAIRE
Entretien des lieux publics et des locaux de service	<ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner les produits et le matériel - Nettoyer les chambres, appartement, mobil-home tente et les lieux de circulation dans le délai imparti par l'entreprise. - S'approprier les consignes concernant les objectifs du jour, les tâches spécifiques, les remarques liées à l'organisation du travail et le cas échéant, les contextes de clients en situation de handicap. - Vérifier le fonctionnement des équipements lors de la réfection de des logements et faire remonter les dysfonctionnements et les incidents à la hiérarchie. - Vérifier la qualité de sa prestation. - Rendre compte de son activité 	<ul style="list-style-type: none"> - Suivre un protocole de nettoyage selon les différents secteurs - Utiliser les bons produits d'entretien selon les surfaces - Approvisionner en produits d'accueil et linge nécessaire - Vérifier et approvisionner les différents lieux de logement (vaisselle, etc...) - Conduire chariot, voiturette - Anglais niveau A1 - Connaître le règlement et installation pour les personnes handicapées. - Travailler en sécurité et veiller à la sécurité de l'autre.
Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie	<ul style="list-style-type: none"> - LINGERIE - Réceptionner et compter le linge livré. - Contrôler la livraison et repérer les anomalies. - Assurer le stockage et la rotation du linge. - Appliquer la procédure de stockage (First In, First Out / Premier Entré, Premier Sorti). - Repérer les anomalies et les incidents lors de l'approvisionnement. - Entretien du local de la lingerie. Rendre compte de son activité à la hiérarchie. - BUANDERIE - Réceptionner et trier le linge de nettoyage sale. - Entretien du linge de nettoyage en fonction des différents types de textiles. - Utiliser la machine à laver et le sèche-linge. - Assurer le pliage et le stockage du linge de nettoyage propre. - Repérer les anomalies lors du pliage et de l'approvisionnement. - Appliquer la procédure de stockage (First In, First Out / Premier Entré, Premier Sorti). - Entretien du local de la buanderie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Anglais niveau A1 - Utilisations des machines d'entretien du linge - Comptabiliser les éléments entrants et sortants. - Repérer les différents incidents et en référer à son supérieur - Prendre soin du matériel et du linge

MAISON FAMILIALE RURALE DE LESPARRÉ MÉDOC

34 bis Rue Lieutenant-Colonel Jean Lagarigue • 33340 LESPARRÉ MÉDOC • 05 56 41 06 79

www.mfr-lesparre.com • mfr.lesparre@mfr.asso.fr

V100624

Méthodes pédagogiques

- ⇒ Moyens pédagogiques : moyens utilisés pour permettre les apprentissages (exercices, capitalisation de l'expérience professionnelle, jeux de rôles, exposés, film, vidéo...), Supports pédagogiques ; Matériel de vidéo projection ; Salles ; FOAD (MOOC), Plateaux techniques, intervenants extérieurs
- ⇒ Modalités : Présentiel, expérientiel (période en milieu professionnel)

Dates et durées selon positionnement

De Septembre N à Septembre N+1.

Durée de la formation		
Bloc de compétences	Centre	Entreprise
CCP 1	273	1074
CCP 2	260	
TOTAL	533	1074

Lieu

MFR Lesparre Médoc – 34 rue du Lt Colonel Jean Lagarrigue

33340 LESPARRÉ

Coût

- ⇒ Apprenti(e) : cout contrat France Compétences : 7396€
- ⇒ Transition pro : 12€/ heure
- ⇒ Tenue pantalon noir souple, polo blanc, blouse blanche, chaussures antidérapantes imperméables de sécurité

Débouchés :

Travailler dans un camping, résidence de tourisme, hôtel comme technicien de surface et lingère, valet, équipier.

Responsable de l'action

- ⇒ Charlotte RIVAT charlotte.rivat@mfr.asso.fr

Formateurs et intervenants

- ⇒ Matières professionnelles : Florence LORTHIOS
- ⇒ Intervenants extérieurs

MAISON FAMILIALE RURALE DE LESPARRÉ MÉDOC

34 bis Rue Lieutenant-Colonel Jean Lagarrigue • 33340 LESPARRÉ MÉDOC • 05 56 41 06 79

www.mfr-lesparre.com • mfr.lesparre@mfr.asso.fr

V100624

Suivi de l'action

- ⇒ Émargements
- ⇒ Suivi en entreprise
- ⇒ Bilan en centre de formation
- ⇒ Suivi de l'insertion

Validation

- ⇒ Validation totale ou partiel du Titre Professionnel
- ⇒ Attestation de formation
- ⇒ Livret de compétences
- ⇒ Validation SST et HACCP

Evaluation de l'action

Evaluation de la prestation de formation par les stagiaires :

- ⇒ « À chaud » : bilan avec tour de table et enquête de satisfaction
- ⇒ « À froid » : enquête de satisfaction à 3 mois

Codes

RNCP 38547

FORMACODE 42786-42776

NSF 334TA

ROME G1501-G1502

Indicateurs de résultats Promotion 2025-2026

	Apprentissage	Formation professionnelle
Taux d'abandon / rupture pendant la formation	A VENIR	
Taux de réussite à la certification		
Taux de réussite à la certification partielle		
Taux d'insertion		

Poursuite de parcours :

- Autres titres professionnels (gouvernante, réceptionniste, serveur)
- Emploi

MAISON FAMILIALE RURALE DE LESPARRE MÉDOC

34 bis Rue Lieutenant-Colonel Jean Lagarigue • 33340 LESPARRE MÉDOC • 05 56 41 06 79

www.mfr-lesparre.com • mfr.lesparre@mfr.asso.fr

V100624