



TITRE PROFESSIONNEL

EMPLOYÉ D'ÉTAGE HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

CODESRNCP 38547 - FORMACODES 42786

OBJECTIFS

- Préparer et entretenir les chambres en respectant les normes d'hygiène et de sécurité.
- Organiser et approvisionner les offices et chariots pour une prestation efficace.
- Entretien des espaces communs en adaptant ses interventions aux besoins.
- Garantir la satisfaction client par une attitude professionnelle et respectueuse.
- Signaler les dysfonctionnements et rendre compte de son activité à la hiérarchie.

PUBLIC ET PRÉREQUIS

- Présentation professionnelle, excellentes compétences relationnelles, écoute attentive, dynamisme et disponibilité horaire.
- Avoir réussi les tests de positionnement d'entrée en formation.
- Formation ouverte à tous, aucun diplôme requis

FINANCEMENTS / DISPOSITIFS

- Tarif en fonction du dispositif et de la modalité de la formation.
- Un devis individualisé sera établi à la suite de l'évaluation des prérequis et de la mise en place d'un parcours personnalisé.
- Des solutions existent pour financer votre formation (CPF de transition, Pôle Emploi, financement région, OPCO, auto-financement...).

MOYENS & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- **Les moyens** : étude de cas, exercices pratiques, jeux de rôle, débats interactifs - Brainstorming, classes inversées, accompagnement individualisé.
- **Les méthodes** (en fonction des compétences abordées) : démonstrative, active, interrogative et expositive. Alternance des apports théoriques et pratiques avec mises en situation professionnelles, travaux collaboratifs en réseau.

MOYENS TECHNIQUES

- **En distanciel** :

Réalisation de la formation de manière synchrone (à date et heure fixes).

Accès à des cours, ressources pédagogiques et supports variés sur la plateforme d'apprentissage.

Outil de communication audio et vidéo : collective et/ou individuelle, visioconférence, web conférence, cours collectifs et entretiens individuels à distance.

Plateforme de communication collaborative en ligne.

ÉVALUATION

Parcours individualisé avec un accompagnement dédié pour assurer la progression et ajuster les contenus en fonction des rythmes d'apprentissage.

- Évaluations tout au long du parcours :

Questionnements oraux, auto-évaluations, évaluations en ligne, tests de connaissances, contributions, travaux collaboratifs, EPCF.

- Une évaluation à chaud de la satisfaction du bénéficiaire est réalisée à la fin du parcours.

CONTENU DE LA FORMATION

INTÉGRATION

Accueil, outils numériques, environnement professionnel, le métier, RSE, prise de notes, projet professionnel.

ENTRETIENIR LES CHAMBRES ET CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DU SERVICE CLIENT

- Entretien des chambres et des lieux de circulation
- Approvisionnement et agencement des bureaux de stockage et le chariot de service
- Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement

ENTRETIENIR LES LIEUX DÉDIÉS AUX CLIENTS ET AU PERSONNEL

- Entretien des lieux publics et des locaux de service
- Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie

VALIDATION

- Attestation de fin de formation
- Titre professionnel ou CCP (Certificat(s) de Compétence(s) Professionnelle(s)) du titre visé.

SUIVI POST FORMATION

- Un suivi à 6 mois et à 12 mois est programmé pour l'ensemble des formations.

MODALITÉS D'ORGANISATION

- Du lundi au jeudi 09h-12h30 14h00-17h30 et le Vendredi 9h-12h30 13h30-17h00
- Dates : se référer au calendrier, différentes dates d'entrée sont proposées tout au long de l'année sur nos différents sites.
- Maximum de.... apprenants par session.

COMPOSANTES DE LA CERTIFICATION

Titre professionnel Employé d'étage Hôtellerie & Hôtellerie de plein air, niv.3 selon le cadre national des certifications professionnelles.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues:

- CCP "Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client"
- CCP "Entretien des lieux dédiés aux clients et au personnel"

DÉROULEMENT DU PARCOURS

En **alternance blended**, les volumes horaires varient selon la période d'entrée:

Entrée en février:

- 1960 heures au total, réparties en 161 heures en FOAD avec formateur, 252 heures sur plateforme, 91 heures de travaux pratiques (TP) et une immersion en entreprise de 1456 heures.

Entrée en mars:

- 1820 heures, comprenant 154 heures en FOAD avec formateur, 238 heures sur plateforme, 91 heures de travaux pratiques (TP) et 1337 heures en entreprise.

Entrée en avril:

- 1680 heures, incluant 147 heures en FOAD avec formateur, 221 heures sur plateforme, 91 heures de travaux pratiques (TP) et 1221 heures en entreprise.