



# TITRE PROFESSIONNEL

## EMPLOYÉ D'ÉTAGE HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

CODES RNCP 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.
- Entretenir les 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, France Travail, 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

Les formations PerspectivIA reposent sur une pédagogie mixte combinant cours, exercices pratiques et accompagnement individualisé, avec un accès à une plateforme e-learning/FOAD

- En mixte présentiel : cours en salle présentiels complétés par du distanciel
- En mixte distanciel : formation suivie en FOAD avec accompagnement à distance et des cours en présentiel pour la préparation aux examens

La fin du parcours est consacrée aux révisions et à la préparation à la certification.

### ÉVALUATION

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

- Evaluations 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.

### ENTREtenir LES CHAMBRES ET CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DU SERVICE CLIENT

- Entretenir les chambres et les lieux de circulation
- Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service
- Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement

### ENTREtenir LES LIEUX DÉDIÉS AUX CLIENTS ET AU PERSONNEL

- Entretenir les lieux publics et les locaux de service
- Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie

## DÉROULEMENT DU PARCOURS

Les volumes horaires et le rythme de la formation varient selon la date d'entrée et la modalité choisie

## 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 30 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 "Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client"
- CCP "Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel"