

# CQP EMPLOYE D ETAGE

## RNCP 37861 – 334 T

<b>Public concerné, nombre,</b>	Tous publics de plus de 16 ans et demandeur d'emploi de plus de 26 ans
<b>Prérequis, modalités et délai d'accès</b>	Compréhension orale et écrite du Français ; accessible aux personnes handicapées et possibilité d'entrées et sorties échelonnées ; Niveau 4
<b>Présentation générale</b> (Problématique, intérêt)	Adaptée en fonction de l'activité de l'entreprise, du poste proposé et du profil du candidat, la formation assure les apports nécessaires en termes de techniques professionnelles et de formation générale. L'objectif étant à terme l'insertion professionnelle de la personne par le développement de l'employé de ses compétences et capacités transversales.
<b>Objectifs</b>	<p><b>CAPACITES TRANSVERSALES</b></p> <p>Les capacités transversales sont des composantes de la compétence qui demeurent commune à plusieurs des métiers de l'hôtellerie restauration et qui par conséquent doivent permettre au candidat d'enrichir sa culture du CHR. L'objectif pour le centre de formation est de s'assurer que les composantes des capacités transversales soient connues du candidat afin de lui permettre de repérer dans des situations nouvelles des similitudes avec des situations connues et ainsi élargir ses compétences.</p> <p><b>OBJECTIF D'INSERTION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir se comporter selon le mode de vie de l'entreprise</li> <li>- Appliquer les règles de courtoisie et de savoir-vivre</li> <li>- Observer les règles d'hygiène et de sécurité</li> <li>- S'intégrer à une équipe de travail entreprise</li> <li>- Respecter les consignes et tableau de service</li> <li>- Veiller à son hygiène corporelle et vestimentaire</li> <li>- Adapter son comportement à la clientèle</li> </ul>
<b>Contenu de la formation</b>	<p><b><u>Présentation de l'hôtellerie :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Découverte du secteur d'activité.</li> <li>- Découverte des secteurs des métiers de la branche.</li> <li>- Ingénierie d'implantation des locaux.</li> </ul> <p><b><u>Communication :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les règles de savoir vivre.</li> <li>- Avoir une hygiène personnelle irréprochable.</li> <li>- Avoir un comportement adapté à la clientèle.</li> <li>- Mener un entretien en assurant la satisfaction client.</li> <li>- Communiquer entre différents services hôteliers.</li> </ul> <p><b><u>Technologie :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôler le bon fonctionnement du matériel et des équipements.</li> <li>- Identifier et utiliser correctement les produits d'entretien.</li> <li>- Approvisionner et organiser les chariots d'étage.</li> <li>- Dresser un buffet petit déjeuner.</li> <li>- Servir un petit déjeuner en chambre, et connaître les différents petits déjeuners.</li> </ul>

	<p><b>Hygiène et sécurité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter les règles et consignes en vigueur.</li> <li>- Connaître les produits Lessivels et leur posologie.</li> <li>- Maitriser les techniques d'un nettoyage à blanc.</li> <li>- Maitriser les techniques d'une recouche client.</li> <li>- Découvrir le service de « la couverture »</li> <li>- Enregistrer les objets perdus ou trouvés.</li> <li>- Entretien des espaces communs</li> </ul>
<p><b>Modalités pédagogiques</b></p>	<p><b>Moyens pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supports pédagogiques</li> <li>• Matériel de vidéo projection ;</li> <li>• Salles</li> <li>• Plateaux techniques...</li> </ul> <p><b>Méthodes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Active,</li> <li>• Interrogative</li> </ul> <p><b>Modalités :</b> Présentiel, expérientiel (période en milieu professionnel), en alternance</p>
<p><b>Compétences / Capacités professionnelles visées</b></p>	<p>B1A Etablir un contact efficace et adapté au client.            B1B Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service.            B1C Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client.            B5aA Appliquer les protocoles de nettoyage et de désinfection.            B23A Nettoyer les chambres.            B23B Assurer le service des petits déjeuners.</p>
<p><b>Durée</b></p>	<p>12 mois en contrat en alternance – soit 480 heures de cours théorique au centre – En contrat de professionnalisation.</p>
<p><b>Dates</b></p>	<p>Entrée tout au long de l'année</p>
<p><b>Lieu(x)</b></p>	<p>Epinal, 32 rue André Vitu 88000 EPINAL.</p>
<p><b>Coût par participant</b></p>	<p><b>Gratuit pour le participant. Financement via OPCO de l'entreprise soit 15 €/ heure</b></p>
<p><b>Responsable de l'action, Contact</b></p>	<p>Mme HINGRAY Céline</p>
<p><b>Formateurs, animateurs et intervenants</b></p>	<p>M.DIEUDONNE Régis, Formateur référent alternance</p>

<p><b>Suivi de l'action</b></p>	<p>Émargement d'une feuille de présence, Attestation de fin de formation, Diplôme</p>
<p><b>Evaluation de l'action</b></p>	<p>Évaluation tout au long de la formation via un livret de suivi par le tuteur et le référent formation  Évaluation à la fin de formation via une épreuve écrite et une épreuve pratique encadrée par un jury certifié.  Evaluation de la prestation de formation par l'alternant en <b>cours de formation</b> et à 6 mois du passage du diplôme.</p>
<p><b>Passerelles et débouchés possibles</b></p>	<p>G1703 – Réception en hôtellerie</p>