

LYCÉE MARGUERITE YOURCENAR





TITRE PRO EMPLOYE D'ETAGES

Il se fait discret mais de la qualité de son travail dépend le bon séjour des clients. L'agent d'hôtellerie passe de chambre en chambre pour changer les draps et le linge de toilette, prendre le linge sale, nettoyer les salles de bains et les toilettes ou apporter les plateaux de petit-déjeuner.



LE METIER





À partir des procédures et des consignes journalières définies par la hiérarchie, l'employé d'étage en hôtellerie entretient les chambres et les sanitaires de l'établissement en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort.

Il approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil, en linge et en consommables. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à sa hiérarchie. Il entretient les lieux de circulation du service des étages tels que les couloirs et escaliers. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité. Il approvisionne les offices de stockage et les maintient en état de propreté en respectant les procédures.

Afin de contribuer à la fidélisation du client, l'employé d'étage en hôtellerie assure le suivi des prestations mises en place dans la chambre tout au long du séjour. Il intervient au service du petit déjeuner sous la responsabilité de la personne en charge du service. Il accueille les clients, réapprovisionne le buffet, débarrasse, nettoie et redresse les tables. Il prépare et sert les plateaux petit déjeuner en chambre.

En fin de service, il débarrasse le buffet et stocke les produits alimentaires et les boissons. Il sélectionne les produits et le matériel de nettoyage adaptés et entretient les locaux dédiés au service du petit déjeuner.

> LA FORMATION

Formation en 1 an

Ce Titre Pro favorise la pratique en offrant avant tout un parcours d'études professionnalisant. Les élèves apprennent les matières professionnelles durant des ateliers pratiques dans l'hôtel d'application du lycée.

La formation se compose de 2 modules :

1.Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client :

Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service des étages.

Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage.

Contribuer au suivi et à la fidélisation du client.

2.Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner :

Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service.

Contribuer au service du petit déjeuner.

Collaborer à la fin de service du petit déjeuner.

Contenu:

- Appliquer les techniques des étages : remise en état des chambres (à blanc ou en recouche), des sanitaires, réapprovisionner en produits d'accueil et en linge, contrôler l'état des équipements et signaler les anomalies
- Appliquer les techniques d'entretien les plus courantes, utiliser correctement et stocker les produits d'entretien, contrôler le bon fonctionnement du matériel
- Contrôler l'état du linge et préparer son départ à la blanchisserie
- Assurer le service des petits déjeuners en salle : mise en place de la salle, accueil de la clientèle, approvisionnement pendant le service, débarrassage des tables et vaisselle
- Assurer le service des petits déjeuners en chambre : préparer et vérifier la conformité des plateaux à la commande (contenu, horaire), débarrasser les plateaux.
- Appliquer les règles d'accueil, de communication et de comportement : appliquer les règles de savoir vivre, communiquer de façon précise et courtoise, respecter les consignes et tableaux de service
- Respecter les consignes d'hygiène et de sécurité.

POURSUITES D'ETUDES

Le Titre Pro employé d'étages débouche sur la vie active mais une poursuite d'études est possible en :

- BP Gouvernant(e)
- CAP CS HCR Cuisine
- BAC PRO CSR Cuisine
- Titre Pro Cuisinier....





LES DEBOUCHES

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Hôtels et résidences de tourisme Hôtels non classés Résidences hôtelières - Villages vacances Maisons de retraite - Maisons de repos Hôtellerie de plein air Parcs résidentiels de loisirs Gîtes et chambres d'hôtes

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Femme de chambre Valet de chambre Employé d'étages Personnel d'étages Employé de service Équipier Lingère



Formation proposée en apprentissage





Rue Saint-Exupéry 62660 BEUVRY 03.21.64.51.00 - 03.21.64.51.25



ce.0623902e@ac-lille.fr - ufa.yourcenar@ac-lille.fr



Retrouvez toutes nos formations

