

# FORMATION : FICHE PROGRAMME



CFP – Val de Sèvre Formation  
SAINT LAURENT SUR SEVRE

## Employé d'Etage en Hôtellerie

**Niveau 3 - RNCP 32342**

Enregistré France Compétences le 25/05/2019

**Durée :** 140 heures en centre  
+ 70 heures en entreprise

**Date :** 5 février au 15 mars 2024

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client
- Entretien des lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner

### METHODES PEDAGOGIQUES ET MOYENS TECHNIQUES

- Apports théoriques et pratiques, visites et témoignages, recherches en sous-groupe et mises en situation, appels aux vécus professionnels et de stage.
- Les contenus pédagogiques peuvent être aménagés à tout public, sous réserve de la compatibilité avec le métier.

### MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION

- Evaluation des séances :  
Par les stagiaires à « chaud » par oral  
Auto-évaluation : ajustements du scénario pédagogique.
- Evaluation des stagiaires :  
Formative : en cours de séance
- Evaluation finale : Titre Professionnel de Niveau 3 d'Employé d'Etage en Hôtellerie. Examen devant un jury habilité : mise en situation professionnelle, entretien technique et entretien final.  
Possibilité de suivre et de valider un ou plusieurs CPP, mais la certification totale ne sera accessible qu'après validation de l'ensemble des CCP.

### DOCUMENT DÉLIVRÉ À LA SUITE DE LA CERTIFICATION

- Diplôme délivré par la DREETS, certificateur
- Attestation de fin de formation

### PUBLIC CONCERNÉ / PRÉREQUIS

- Type de public : demandeurs d'emploi, salariés
- Prérequis : aucuns

### LIEU DE LA FORMATION ET HORAIRES

- Hôtel B&B, 3 av. de l'Arborescente, 85500 LES HERBIERS
- Semaine de 35h : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

### NOMBRE DE CANDIDATS

- Maximum 10 personnes

### REFERENT PEDAGOGIQUE

- Laure MONROUZEAU
- valdesevreformation@mfr.asso.fr

### COÛT PEDAGOGIQUE

- Parcours complet : 2100 €
- Dispositif : 1Emploi – 1Formation  
Demandeur d'emploi : Parcours complet : 1890€ / Co-financé par le Conseil Régional des Pays de la Loire et le FSE.
- Autres financements : nous contacter

### RAPPORT D'ACTIVITE

2022-2023 : NC

- Taux de satisfaction :
- Taux de réussite :
- Taux d'abandon :
- Taux d'insertion professionnelle :
- Taux de poursuite d'étude :
- Taux d'apprenti :

# FORMATION : FICHE PROGRAMME

## CONTENU

### EN CENTRE DE FORMATION : 140 heures

- Entretien des chambres et contribution à l'amélioration du service client
  - Entretien des chambres et des lieux de circulation du service des étages
  - Approvisionnement et maintien en état de propreté des offices de stockage
  - Contribution au suivi et à la fidélisation du client
- Entretien des lieux dédiés aux clients et contribution au service petit déjeuner
  - Entretien des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service
  - Contribution au service du petit déjeuner
  - Collaboration à la fin de service du petit déjeuner

### EN ENTREPRISE (STAGE) : 70 heures