

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32342**

Intitulé

TP : Titre professionnel Employé d'étage en hôtellerie

| AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION | QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION |
|---|---|
| Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP) Modalités d'élaboration de références : CPC Tourisme, loisirs, hôtellerie, restauration | Le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi |

Niveau et/ou domaine d'activité

V (Nomenclature de 1969)

3 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

A 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 informe sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service.

A partir des consignes et des standards de qualité de l'établissement, il entretient les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service. Il sélectionne les produits et le matériel de nettoyage adaptés. Il repère les dysfonctionnements et les incidents, fait remonter les informations à sa hiérarchie. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité.

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 et dans le respect des règles d'hygiène, des principes de sécurité et d'économie d'effort, 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.

Selon les procédures mises en place dans l'établissement, il débarrasse les plateaux servis en chambre.

L'employé d'étage en hôtellerie intervient dans les chambres, les lieux publics, les lieux spécifiques, les locaux de service et au service du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para hôtelier dans le cadre d'une prestation en interne ou externalisée.

Il travaille seul ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il organise son travail en fonction des consignes reçues et rend compte régulièrement de son activité.

Il respecte le confort du client lors de ses interventions et adapte son comportement en présence du client. Il fait preuve de discrétion et respecte les règles de confidentialité. L'emploi exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu et des pics d'activité. Les horaires sont continus avec une amplitude hebdomadaire englobant les week-ends et les jours fériés.

1. Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client :

Entretien des 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. Entretien des lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner :

Entretien des 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.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

- hôtels et résidences de tourisme ;
- hôtels ;
- résidences hôtelières ;
- hôtellerie de plein air ;
- villages vacances ;
- hostels ;
- résidences séniors et maisons de retraite non médicalisées ;
- sociétés assurant l'externalisation du nettoyage.
 - femme de chambre ;
- valet de chambre ;

- employé d'étages ;
- personnel d'étages ;
- employé de service ;
- équipier ;
- lingère.

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1501 : Personnel d'étage

G1502 : Personnel polyvalent d'hôtellerie

Réglementation d'activités :

Sans objet.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Bloc de compétence :

| INTITULÉ | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION |
|--|---|
| Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32342 - Entretenir les chambres et contribuer 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. Contribuer au suivi et à la fidélisation du client. Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu : a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s). b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat. c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation. |

| INTITULÉ | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION |
|--|---|
| Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32342 - Entretien des lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner : | <p>Entretien des 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.</p> <p>Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :</p> <p>a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).</p> <p>b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.</p> <p>c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.</p> |

Validité des composantes acquises : illimitée

| CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION | OUINON | COMPOSITION DES JURYS |
|--|--------|--|
| Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant | X | |
| En contrat d'apprentissage | X | Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation) |
| Après un parcours de formation continue | X | Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation) |
| En contrat de professionnalisation | X | Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation) |
| Par candidature individuelle | X | |
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2002 | X | Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation) |

| | OUI | NON |
|-----------------------------------|-----|-----|
| Accessible en Nouvelle Calédonie | X | |
| Accessible en Polynésie Française | X | |

| LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS | ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| | |

Base légale

Référence du décret général :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2 et suivants.

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 13/05/2004 paru au JO du 29/05/2004 - Arrêté du 13/11/2013 paru au JO du 22/11/2013 - Arrêté du 25/02/2019 paru au JO du 09/03/2019

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi

Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation

Références autres :

Equivalences définies par arrêté avec les certifications suivantes :

Pour plus d'informations**Statistiques :****Autres sources d'information :**

www.travail-emploi.gouv.fr

Lieu(x) de certification :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

Historique de la certification :

Révision avec changement d'intitulé (ex AH n° 1942) - Arrêté du 25/02/2019 paru au JO du 09/03/2019

Certification précédente : Agent d'hôtellerie