

FICHE FORMATION -AGENT D'HOTELERIE

Formation qualifiante de niveau III

Inscrite au RNCP N° 278 – Forma Code :42754-42093-42776 - Certif-info : 24941– CPF : 141186

OBJECTIF :

Acquérir et développer des techniques d'entretien des chambres, partie communes et la gestion du linge dans l'hôtellerie. Préparer les stagiaires à l'obtention du titre d'Agent(e) d'hôtellerie et leur donner les moyens d'intégrer rapidement un emploi

PUBLIC :

Tout Public

PRES-REQUIS :

Savoir lire, écrire et compter

DUREE :

245 heures minimum de formation en présentiel et FOAD avec un professionnel
Délais d'accès à la formation : sur demande auprès du centre
Possibilité d'accompagnement VAE.

HORAIRES :

9h00 – 12h30 / 13h30 – 17h00

MOYENS PEDAGOGIQUE :

support multimédias, étude de cas, mise en situation, QCM

EVALUATION :

Examens blancs, qcm
Présentation à l'examen
Face à face à avec les jurys

ANIMATEUR

Plusieurs formateurs interviennent selon leurs domaines de compétences

DEMANDER



programme complet
contact@grs-formation.com

PROGRAMME

Organisation des prestations

Introduction générale sur le métier : description, conditions d'exercice, compétences et qualités requises pour intégrer et évoluer dans les métiers de l'hôtellerie.

Notion de cahier des charges de la prestation hôtelier : connaître et savoir lire une fiche de poste, identifier les besoins en matériel et produits, la bonne utilisation des EPI – EPC.

Savoir s'organiser dans le respect des consignes : organiser son poste de travail et veiller à la sécurité, rangement et délimitation des zones (balisage), stocker et entretenir son matériel et ses consommables.

La gestion des plannings

Techniques professionnelles

CCP1 (entretien des chambres, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier) :

La gestion du linge des étages et le linge client (triage, contage, mis en laverie, repassage, pliage, stockage)

CCP2 (mise en place et assurer le suivi du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para-hôtelier)

Préparer la salle ou le charriot d'étage petit déjeuner

Accueillir les clients, assurer le suivi du service petit déjeuner

Réaliser les travaux de fin de service du petit déjeuner

Qualité des prestations et attitudes professionnelles

Sensibiliser à l'autocontrôle et à la mise en place d'actions préventives puis correctives en cas de non-conformité. Apprendre à participer à un contrôle contradictoire.

Prendre conscience de l'importance de l'attitude au travail : les bonnes relations clients et collègues, comprendre les directives, comprendre les niveaux de demandes clients, transmettre les demandes et réclamations, ...

Respect des règles d'hygiène et de sécurité au poste de travail

Identifier les bonnes postures de travail et repérer dans son travail les situations à risque, qui entraînent un effort supplémentaire, susceptibles de nuire à la santé.

Identifier les pictogrammes de circulation de sécurité et savoir appliquer les règles de sécurité électrique. Connaître le plan de prévention, le règlement intérieur, le local, les risques de chute, ...

Sensibilisation aux enjeux du développement durable dans le secteur d'hôtelier.

Le renforcement pratique et la préparation de l'examen

Le renforcement sur les points faibles (QCM).

La préparation des épreuves du titre (examen blanc).

*Les moyens de transport pour se rendre au centre de formation disposent de dispositif adapté au PMR.

Vous pourrez circuler dans le centre sans difficultés car il est situé au rez-de-chaussée de l'immeuble avec accès PMR.