

PROGRAMME VAE : CQP EMPLOYÉ (E) D'ÉTAGES

PUBLIC CONCERNÉ

Salariés en CDI ou CDD, demandeurs d'emploi
Justifier de plus de 36 mois (3 ans) d'expérience en rapport avec le diplôme

MISSIONS

Nettoyer et mettre en ordre les chambres, les sanitaires et les parties communes d'un établissement hôtelier
Effectuer éventuellement le service du petit déjeuner et contribuer à l'entretien du linge
Contribuer par l'ensemble des tâches à la qualité de l'accueil et du séjour de la clientèle

NIVEAU DU DIPLÔME

Niveau V : diplôme de branche inscrit au RNCP
Diplôme équivalent :
- CAP Services hôteliers, TP Agent d'hôtellerie

DIPLÔMES DE NIVEAU SUPÉRIEUR

BEP Métiers de la restauration et de l'hôtellerie
Titre professionnel Gouvernante en hôtellerie
CQP gouvernante, CQP assistant d'exploitation

DÉROULEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT

Entretiens individualisés
Réalisation d'un dossier administratif simplifié
Validation sur dossier. **Pas de passage devant un jury**
Suivi post validation

DURÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT

18 heures :
- 16 heures de réalisation du dossier
- 2 heures de suivi post validation

APERÇU DU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Compétences techniques et fonctionnelles

Identifier les produits et matériels correspondant à chaque activité d'entretien
Optimiser l'utilisation des produits et matériels mis à disposition
Contrôler le bon fonctionnement des appareils d'entretien et alerter en cas de panne
Mettre en œuvre les règles d'hygiène et de sécurité
Adopter les gestes et postures adéquats
Placer le client au centre de son activité
Contribuer à la fonction accueil de l'établissement
Ordonner les tâches
Transmettre l'information à la hiérarchie et aux autres membres de l'équipe
Organiser un chariot
S'organiser avec les collègues
Adapter son organisation du travail en fonction des directives de la hiérarchie et de la variabilité des flux

Compétences relationnelles et comportementales

Appliquer les règles de savoir-vivre courantes et/ou spécifiques à l'entreprise
Adapter son comportement et son langage à la diversité de la clientèle
Se montrer courtois
Appliquer à soi-même les règles d'hygiène et de sécurité générales
Prendre en compte les demandes des clients