

Description et Organisation de la formation AGENT D'HOTELLERIE

L'agent d'hôtellerie travaille au service des étages du secteur hôtelier dans la diversité des établissements (traditionnel, économique, 2 à 5 étoiles, résidences hôtelières, villages de vacances....) ou un établissement d'hébergement para hôtelier (maisons de retraite, maisons de convalescence ou de repos).

La formation repose sur la mise en œuvre des compétences professionnelles permettant d'assumer son poste en autonomie au sein de l'entreprise tant au niveau relationnel avec la clientèle (en français et en anglais) et les équipes, que du point de vue technique.

La formation d'agent d'hôtellerie permet d'acquérir les compétences pour :

- s'organiser et gérer l'ensemble de ses missions
- assurer la prise en charge des chambres, des parties communes,
- effectuer l'entretien du linge, le suivi,
- réaliser le service du petit déjeuner (en salle, en étages) ainsi que le room service,
- s'adapter aux variantes de l'activité en respectant les standards de l'établissement,
- respecter les règles liées à la sécurité et à l'hygiène,
- prendre en charge les demandes des clients (en français et en anglais) ou des résidents.

Programme :

Le titre professionnel repose sur l'obtention des 2 certificats de compétences professionnelles (CCP) et permet l'obtention du titre complet ou partiel (1, ou 2 CCP)

- **CCP1 : Entretien des chambres des clients, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier ou para hôtelier**
- **CCP2 : Mettre en place et assurer le suivi du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para hôtelier.**

MODULES

- *Module Intégration - Consolidation du projet professionnel dans le secteur de l'hôtellerie*

Objectifs :

Intégration des stagiaires au sein de l'organisation et présentation du domaine professionnel

Contenu :

- 1/ Accueil, présentation de l'organisme, des locaux, de l'équipe pédagogique
- 2/ Constitution du dossier administratif et de rémunération,
- 3/ Remise et prise de connaissance du livret de formation, du règlement intérieur, du contrat de formation
- 4/Présentation des objectifs de la formation, du programme, de l'organisation de la formation (planification, stages pratiques...),du Titre Professionnel, du référentiel de certification, de la session de validation
- 5/ Connaissance de l'entreprise et découverte des métiers du secteur de l'hôtellerie restauration et les autres services de l'établissement.
- 6/ Présentation du marché de l'emploi dans le secteur, des exigences, des contraintes et des atouts.

7/ Visites d'hôtel de différentes catégories comme des hôtels et résidences de tourisme, des hôtels non classés et l'hôtellerie de plein air.... Rencontre avec des professionnels du secteur.

8/ Élaboration du parcours de formation individualisé à partir de test de positionnement: identification des outils, contenu et des rythmes différenciés, réalisation d'un engagement individuel de qualification professionnelle qui sera suivi au cours de la formation pour renforcer l'individualisation.

9/ Identification des centres d'intérêt et des compétences.

10/ Développement personnel et connaissances de base de la communication dans un cadre personnel et professionnel (savoir-être, redynamisation...)

11/ Techniques de recherche d'emploi (mise en application par la recherche accompagnée du stage en entreprise ponctuant le cycle)

- *Connaissance du secteur professionnel et des bases de l'environnement relationnel et technique*

Objectifs :

L'agent d'hôtellerie est capable de:

Appréhender la diversité du secteur professionnel.

Définir l'espace d'activité (hôtelier/ para hôtelier), le rôle et les missions de l'Employé d'étages

Connaître les bases de l'environnement technique

Acquérir la posture professionnelle

Contenu :

1 /Contexte professionnel

1.1 Le secteur professionnel

1.2 L'environnement technique

1.3 Bases de l' HACCP et autres protocoles des établissements para hôteliers

2/ Accueil, communication et développement personnel

2.1 Les règles de l'accueil

2.2 Les bases de la communication

2.3 Les savoirs de base - Compter, mesurer, doser, peser, les volumes

3/ Savoirs et connaissances associés :

3.1 Législation

3.2 Gestion

- *Entretenir les chambres des clients, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier ou para hôtelier*

Objectifs :

Assurer la prise en charge et la remise en état des chambres, du linge, des locaux, mobiliers et matériels, en tenant compte :

- des habitudes et des spécificités de la clientèle notamment anglophone
- des règles d'organisation de l'établissement
- de la réglementation, des règles relatives à l'hygiène, la sécurité, la santé.

Contenu :

1/ Technique et technologie professionnelle

1.1 Techniques des étages

1.2 Le linge - Les techniques d'entretien courant du linge

1.3 Les parties communes

2/Communication

2.1 La clientèle

2.2 Les relations avec l'équipe et la hiérarchie

3 /Hygiène, sécurité

3.1 Hygiène

3.2 Sécurité

4 /Anglais

- L'Anglais professionnel (oral et écrit) appliqué au poste (vocabulaire courant, technique, relations avec la clientèle en physique, au téléphone....)

5/ Savoirs et connaissances associés; 60h en centre

5.1 Hébergement / étages

5.2 Activités spécifiques

6/ Mise à niveau sur les matières générales

- *Mettre en place et assurer le suivi du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para hôtelier*

Objectifs :

L'employé d'étages est capable d'assurer le service des petits déjeuners en respectant des règles de préparation, de commande, de service, d'encaissement, d'entretien des matériels et locaux, d'hygiène et de sécurité

Contenu :

1 /le service des petits déjeuners

1.1 L'entretien des locaux, mobiliers et matériels mis à disposition pour le service des petits déjeuners

1.2 Mettre en place la salle, le buffet des petits déjeuners, et les plateaux à l'étage

2/ communication - Accueil un client en salle, le pendre en charge, prendre la commande, présenter la note et encaisser, prendre congé

3/ Hygiène -Application des procédures et protocoles (HACCP- DLC...)

4/ L'anglais est décliné en application de ces différentes techniques ainsi que dans les mises en situation professionnelles: faire face à une situation courante.

- *Environnement social et professionnel- Education à la santé et à la citoyenneté*

Education à la santé :

Objectifs :

- Appréhender les différents aspects du cadre de vie des personnes :
 - hygiène
 - alimentation
 - médicaments
 - conduites addictives

Contenu : Brainstorming sur les expériences personnelles en collectif ou en individuel, repérage des conduites à modifier

Contrat moral avec les personnes sur la mise en place des modifications.

Citoyenneté :

Outre un statut juridique et des rôles sociaux, la citoyenneté se définit aussi par des valeurs que nous abordons fréquemment dans nos contenus de formation.

On peut en évoquer au moins trois, traditionnellement rattachées à la citoyenneté :

La civilité : il s'agit d'une attitude de respect, à la fois à l'égard des autres , mais aussi à l'égard des bâtiments et lieux de l'espace public. C'est une reconnaissance mutuelle et tolérante des individus entre eux, au nom du respect de la dignité de la personne humaine, qui permet une plus grande harmonie dans la société.

Le civisme : il consiste, à titre individuel, à respecter et à faire respecter les lois et les règles en vigueur, mais aussi à avoir conscience de ses devoirs envers la société. De façon plus générale, le civisme est lié à un comportement actif du citoyen dans la vie quotidienne et publique. C'est agir pour que l'intérêt général l'emporte sur les intérêts particuliers.

La solidarité : elle est importante, en effet, dès lors que les citoyens, dans une conception classique, ne sont pas de simples individus juxtaposés, mais un ensemble d'hommes et de femmes attachés à un projet commun. Elle correspond à une attitude d'ouverture aux autres qui illustre le principe républicain de fraternité.

Il est important de travailler ces thématiques pour que nos apprenants réfléchissent à ces notions et s'insèrent plus « citoyennement » en entreprise

- *Valorisation et sécurisation du parcours - validation - plan d'action*

Objectifs :

Valoriser les compétences, élever son niveau de qualification, et obtenir les certifications et /ou le Titre professionnel

Obtenir un contrat de travail dans le secteur professionnel

Contenu :

Valorisation du parcours

- Réaliser le Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle par la méthode de l'explicitation afin de recenser, apprécier les activités réalisées et mettre en valeur les compétences acquises
- Présenter les compétences acquises lors des activités devant un jury de professionnels

Session de validation : épreuves finales de certification partielle ou titre complet

- Bilan : en lien avec le résultat de la certification, les actions nécessaires en cas de non admission.

Plan d'action - positionnement emploi - suivi :

- Portefeuille de compétences : présentation, utilisation de l'outil, capitalisation, parcours personnel et professionnel
- Méthodes, outils, CV, lettre de motivation, recherches, entretiens de recrutement, accompagnement au positionnement emploi

- Plan d'action: définition des actions à l'issue de la formation, Suivi de la mise en œuvre du Plan d'action, suivi de la contractualisation avec l'entreprise qui recrute

Lieu de formation : La Londe

Date de début : 19/10/2015

Date de fin : 24/02/2016

La formation comprend 532 heures

- Durée centre: 322 heures*
- Durée entreprise: 210 heures*