



## MODALITÉ DE LA FORMATION

- Présentiel.
- Possibilité d'entrer en formation à tout moment.

## DURÉE DE LA FORMATION

12 mois.

## PUBLIC

- Tout public ayant idéalement une première approche du milieu professionnel.
- Accessibilité à tout pour tous.

## PRÉREQUIS

- Être âgé.e de 16 ans minimum.
- Maîtriser les savoirs de base.

## FORMATEUR

Professionnel.le confirmé dans l'exercice de ses fonctions, avec les compétences pédagogiques à mettre en œuvre les formations.

## MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR SUIVRE L'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Signature de feuilles d'émargement (états de présence) signées par le stagiaire et le formateur en centre pour chaque demi-journée de formation.

## MÉTHODOLOGIE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques et formation pratique sur plateau technique.

## SUIVI ET ÉVALUATION

- Évaluation en cours de formation sur des cas pratiques en centre et en entreprise.
- Validation lors d'une session d'examen final face à un jury.
- H&C se conforme aux dispositions prévues dans l'Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen.
- Délivrance d'un diplôme du ministère du travail et de l'emploi de niveau 3.
- Possibilité de valider l'intégralité, un ou plusieurs blocs de compétences.

## COÛT PÉDAGOGIQUE

Formation à 100 % prise en charge dans le cadre d'une alternance. Pour tout autre dispositif, rapprochez-vous de votre centre pour étudier les moyens de financement.

## OBJECTIFS

Être capable de :

- Réaliser les travaux de nettoyage, remettre en ordre et en état de propreté les chambres, salles de bains et parties communes d'établissements d'hébergement hôtelier.
- Effectuer le service des petits déjeuners.
- Participer au nettoyage et à l'entretien du linge.
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité relatives aux personnes conformément à la réglementation en vigueur.

## CONTENU

### I. Hygiène et sécurité

- Les règles d'hygiène et de sécurité relatives aux aliments et aux personnes conformément à la réglementation en vigueur.
- L'utilisation et le stockage des produits d'entretien.

### II. Accueil et communication

- Écoute clientèle et réactivité.
- Attitude et comportement professionnel.
- Tenue professionnelle.
- Connaissance de la clientèle.

### III. Entretien des chambres et contribuer à l'amélioration du service client

- Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage.
- Organiser le chariot des étages.
- Préparer le linge.
- Entretien des chambres et les lieux de circulation du service des étages.
- Contribuer au suivi et à la fidélisation du client.

### IV. 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 petit-déjeuner.
- Collaborer à la fin de service du petit-déjeuner.
- Le room service.

## RÉSULTATS

2022 : reçus 75 %