

## Modalité

Présentiel  
Possibilité d'entrer en formation à tout moment.

## Public

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

## Prérequis

Être âgé de 16 ans minimum.  
Détenir un diplôme de niveau 3 en hôtellerie ou une expérience professionnelle de 2 ans minimum dans les métiers des étages.

## Formateur

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

## Méthodologie et moyens pédagogiques

Cours théoriques, animations pédagogiques et mises en situation sur plateau technique.

## Modalités de durée de formation

En apprentissage, la durée de la formation est à minima de 25% du temps de travail. En contrat de professionnalisation ou en proA, la durée de la formation est comprise entre 15% et 25 % du temps de travail.

## Objectifs

- Accompagner une équipe d'employés d'étage, les former et planifier leur travail ;
- Contrôler le travail demandé et d'appliquer des rectifications ;
- Rendre compte à la hiérarchie

## 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 4 ;
- Possibilité de valider l'intégralité, un ou plusieurs blocs de compétences

## Cout 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.

## Résultats

2023 : 100% - Satisfaction globale : 82%



# Contenu

## *I. L'hygiène et la sécurité en restauration*

- Les règles d'hygiène et de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages

## *II. Encadrement*

- Les plannings
- Les conventions collectives
- Les leviers de la motivation
- Les ressources humaines
- La gestion des conflits

## *III. Organiser et planifier le travail des équipes au service des étages*

- Planifier
- Répartir
- Clôturer la production
- Prévoir le linge, le matériel, les produits, les consommables

## *IV. Contrôler la qualité de la production au service des étages et animer les équipes de son secteur*

- Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service
- Assurer l'interface avec les clients et les services
- Accueillir et intégrer les collaborateurs
- Animer et former le personnel
- Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle
- Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, sécurité et protection