

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 1942**

Intitulé

TP : Titre professionnel Agent (e) d'hôtellerie

Nouvel intitulé : Employé d'étage en hôtellerie

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'Emploi (DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DGEFP).) Modalités d'élaboration de références : CPC Tourisme, loisirs, hôtellerie, restauration	Directeur de l'unité territoriale de la DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi).

Niveau et/ou domaine d'activité

V (Nomenclature de 1969)

3 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Dans le cadre des standards de qualité définis par l'établissement et à partir des consignes de sa hiérarchie, l'agent (e) d'hôtellerie effectue l'entretien des chambres, des parties communes et des locaux de service. Il (elle) choisit les produits et matériels d'entretien nécessaires à sa prestation. Il (elle) assure la réfection des lits, le changement des draps et du linge de toilette, nettoie, détartre, désinfecte les salles de bain et les sanitaires et vérifie le fonctionnement des équipements. Il (elle) met en œuvre les techniques et méthodes appropriées au nettoyage des différentes surfaces et réapprovisionne les locaux en consommables. Il (elle) compte et trie le linge sale, réceptionne et distribue le linge propre et peut assurer le suivi du service blanchisserie pour la clientèle.

Selon l'organisation des services de l'établissement, l'agent (e) d'hôtellerie peut également être affectée au service du petit déjeuner. Il (elle) met en place la salle petit déjeuner, dresse le buffet et prépare des plateaux de petit déjeuner en chambre à partir d'une commande préalable. Il (elle) accueille et renseigne la clientèle, veille à l'approvisionnement du buffet, débarrasse et redresse les tables ou monte le petit déjeuner en chambre. En fin de service, il (elle) nettoie et range le mobilier, le matériel et les machines, s'assure du stockage des denrées dans le respect de la réglementation en vigueur.

L'agent (e) d'hôtellerie travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou d'un établissement d'hébergement parahôtelier dans le cadre d'une prestation externalisée ou non.

Il (elle) travaille seul (e) ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il (elle) organise son travail en fonction du temps imparti à partir des consignes transmises par écrit ou oralement. L'agent (e) d'hôtellerie assure ses interventions de manière à limiter la gêne occasionnée à la clientèle et dans le respect des règles de la discrétion professionnelle. Il peut être amené (e) à réaliser le nettoyage mécanisé des sols et à manipuler des charges dans le respect des gestes et postures adaptés.

L'emploi exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu et des pics d'activité. Les horaires sont continus ou en coupure avec une amplitude hebdomadaire englobant les week-ends et les jours fériés. Il (elle) respecte les mesures définies par la hiérarchie pour l'application de la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

1. Entretien des chambres des clients, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier ou parahôtelier

Entretien quotidiennement des chambres, les salles de bain et les sanitaires des clients.

Prendre en charge le linge du service des étages et le linge client.

Entretien des parties communes de l'établissement dédiées à la clientèle et les locaux à usage du service des étages.

2. Mettre en place et assurer le suivi du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou parahôtelier

Réaliser les travaux préalables au service du petit déjeuner.

Assurer le suivi du service du petit déjeuner.

Réaliser les travaux de fin de service du petit déjeuner.

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement.

Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux au service des étages.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Hôtels et résidences de tourisme - hôtels non classés - résidences hôtelières - villages vacances - maisons de retraite - maisons de repos - hôtellerie de plein air - parcs résidentiels de loisirs - gîtes et chambres d'hôtes.

Femme de chambre - valet de chambre - employé d'étage - personnel polyvalent d'hôtellerie - employé technique de collectivité (hébergement collectif, social).

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1501 : Personnel d'étage

Réglementation d'activités :

Néant.

Modalités d'accès à cette certification**Descriptif des composants de la certification :**

Le titre professionnel est composé de deux certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par l'(les) unité(s) de spécialisation correspondante(s) au(x) certificat(s) complémentaire(s) de spécialisation (CCS) précédemment mentionné(s).

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 9 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 1942 - Entretien des chambres des clients, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier ou parahôtelier	<p>Entretien quotidien des chambres, des salles de bain et des sanitaires des clients.</p> <p>Prendre en charge le linge du service des étages et le linge client.</p> <p>Entretien des parties communes de l'établissement dédiées à la clientèle et des locaux à usage du service des étages.</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 1942 - Mettre en place et assurer le suivi du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou parahôtelier	<p>Réaliser les travaux préalables au service du petit déjeuner.</p> <p>Assurer le suivi du service du petit déjeuner.</p> <p>Réaliser les travaux de fin de service du petit déjeuner.</p> <p>Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)</p> <p>Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et la clientèle de l'établissement.</p> <p>Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux au service des étages.</p> <p>Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages.</p>

Validité des composants acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).
Après un parcours de formation continue	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).
En contrat de professionnalisation	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).
Par candidature individuelle	X	

Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X	Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
---	---	---

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie	X	
Accessible en Polynésie Française	X	

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2 et suivants.

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 13/05/2004 paru au JO du 29/05/2004 - Arrêté du 13/11/2013 paru au JO du 22/11/2013

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi ;
Arrêté du 8 décembre 2008 modifié relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

www.emploi.gouv.fr/titres-professionnels

Lieu(x) de certification :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

Certification suivante : Employé d'étage en hôtellerie