

Agent d'hôtellerie

RNCP1942 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334t
Code(s) ROME	G1501, G1502
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP)

Partenaires habilités

5 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 5 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACFAL FORMATION	80235447200044	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200728	Former et organiser l'évaluation
CF3A	18800864300028	Former et organiser l'évaluation
LYCEE POLYVALENT TECHNOLOGIQUE E BELIN	19700905300020	Former et organiser l'évaluation
STELO FORMATION	31513169800047	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

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

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

Entretenir les 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.

Blocs de compétences

RNCP1942BC01 — Entretenir les chambres des clients, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier ou parahôtelier

LISTE DE COMPÉTENCES

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

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

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

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

a)

D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

b)

D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.

c)

Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

RNCP1942BC02 — Mettre en place et assurer le suivi du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou parahôtelier

LISTE DE COMPÉTENCES

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.
Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

- a)
D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b)
D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.
- c)
Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS
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.

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

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ
Néant.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 643 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	53 616
Jugés difficiles à recruter	46 %
Emplois saisonniers	72 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP32342

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/1942/>