

Employé d'étage en hôtellerie

RNCP32342 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42786, 42757, 42093
Code(s) ROME	G1501, G1502
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	25/05/2024

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

133 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 118 à former et organiser l'évaluation et 15 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACADEMIE LAX FORMATION PROFESSIONNELLE	75293511400021	Former et organiser l'évaluation
ACFAL FORMATION	80235447200044	Former et organiser l'évaluation
ADAPECO	79457699100044	Former et organiser l'évaluation
ADG	52004190600048	Former et organiser l'évaluation
A.F.C.I	39297563700043	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500028	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500549	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500580	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500689	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500713	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 133 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp32342-employe-d-etage-en-hotellerie/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

A partir des procédures et des consignes journalières définies par la hiérarchie, l'employé d'étage en hôtellerie entretient les chambres et les sanitaires de l'établissement en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Il approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil, en linge et en

consommables. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à sa hiérarchie. Il entretient les lieux de circulation du service des étages tels que les couloirs et escaliers. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité. Il approvisionne les offices de stockage et les maintient en état de propreté en respectant les procédures. Afin de contribuer à la fidélisation du client, l'employé d'étage en hôtellerie assure le suivi des prestations mises en place dans la chambre tout au long du séjour. Il informe sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service.

A partir des consignes et des standards de qualité de l'établissement, il entretient les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service. Il sélectionne les produits et le matériel de nettoyage adaptés. Il repère les dysfonctionnements et les incidents, fait remonter les informations à sa hiérarchie. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité.

Il intervient au service du petit déjeuner sous la responsabilité de la personne en charge du service. Il accueille les clients, réapprovisionne le buffet, débarrasse, nettoie et redresse les tables. Il prépare et sert les plateaux petit déjeuner en chambre.

En fin de service et dans le respect des règles d'hygiène, des principes de sécurité et d'économie d'effort, il débarrasse le buffet et stocke les produits alimentaires et les boissons. Il sélectionne les produits et le matériel de nettoyage adaptés et entretient les locaux dédiés au service du petit déjeuner.

Selon les procédures mises en place dans l'établissement, il débarrasse les plateaux servis en chambre.

L'employé d'étage en hôtellerie intervient dans les chambres, les lieux publics, les lieux spécifiques, les locaux de service et au service du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para hôtelier dans le cadre d'une prestation en interne ou externalisée.

Il travaille seul ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il organise son travail en fonction des consignes reçues et rend compte régulièrement de son activité.

Il respecte le confort du client lors de ses interventions et adapte son comportement en présence du client. Il fait preuve de discrétion et respecte les règles de confidentialité. L'emploi exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu et des pics d'activité. Les horaires sont continus avec une amplitude hebdomadaire englobant les week-ends et les jours fériés.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client :

Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service des étages.

Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage.

Contribuer au suivi et à la fidélisation du client.

2. Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner :

Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service.

Contribuer au service du petit déjeuner.

Collaborer à la fin de service du petit déjeuner.

Blocs de compétences

RNCP32342BC01 — Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client :

LISTE DE COMPÉTENCES

Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service des étages.

Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage.

Contribuer au suivi et à la fidélisation du client.

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.

RNCP32342BC02 — Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner :

LISTE DE COMPÉTENCES

Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service.

Contribuer au service du petit déjeuner.

Collaborer à la fin de service du petit déjeuner.

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 ;
- résidences hôtelières ;
- hôtellerie de plein air ;
- villages vacances ;
- hostels ;
- résidences seniors et maisons de retraite non médicalisées ;
- sociétés assurant l'externalisation du nettoyage.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- femme de chambre ;
- valet de chambre ;
- employé d'étages ;
- personnel d'étages ;
- employé de service ;
- équipier ;
- lingère.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet.

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

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 396 €
Prise en charge	Branches concernées
7 396 €	Valeur par défaut · 213 branches

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	25/05/2024
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP1942

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38547

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP1942

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32342/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	760 €

Coût moyen par dossier	760 €
Durée moyenne	7 h
Période	03/2023
France compétences	100 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.