

Employé(e) d'Etages

Référentiel d'emploi

Compétences observées : Compétences à exercer les activités en autonomie

Module : Techniques des étages

- ◆ Effectuer la remise en état des chambres à blanc ou en recouche, le service du soir (couverture, contrôle de la chambre), selon les procédures en vigueur dans l'établissement
- ◆ Effectuer la remise en état des sanitaires et parties communes
- ◆ Approvisionner et organiser un chariot
- ◆ Réapprovisionner les chambres en produits d'accueil et en linge
- ◆ Interpréter les tableaux de service et fiches de travail
- ◆ Ordonnancer les tâches en fonction des habitudes de l'entreprise
- ◆ Contrôler l'état des équipements, du linge, du mobilier
- ◆ Signaler les anomalies ou dégradations constatées dans les chambres

Module : Matériel, produits, hygiène et sécurité

- ◆ Identifier et stocker les produits d'entretien
- ◆ Utiliser correctement les produits d'entretien
- ◆ Contrôler le bon fonctionnement du matériel
- ◆ Appliquer les consignes d'entretien les plus courantes
- ◆ Respecter les règles et consignes en vigueur

Module : Linge

- ◆ Contrôler l'état du linge à l'arrivée de la blanchisserie
- ◆ Contrôler l'état du linge à la mise en place dans la chambre
- ◆ Préparer le départ du linge à la blanchisserie
- ◆ Isoler le linge détérioré ou défectueux

Module : Petit déjeuner

- ◆ Effectuer la mise en place d'un buffet de petit déjeuner
- ◆ Approvisionner le buffet pendant le service
- ◆ Mettre en place les tables et plateaux
- ◆ Préparer les boissons (utiliser et vérifier le bon fonctionnement des machines)
- ◆ Accueillir les clients et identifier leur chambre
- ◆ Débarrasser, faire la plonge
- ◆ Mettre en place un plateau en conformité avec la commande (contenu et horaire, disposition)
- ◆ Amener le plateau dans la chambre du client
- ◆ Saluer le client et disposer le plateau dans la chambre suivant son souhait
- ◆ Débarrasser les plateaux

Module : Accueil, Communication, Comportement

- ◆ Appliquer les règles de savoir vivre (amabilité, discrétion)
- ◆ Communiquer de façon claire, précise, courtoise
- ◆ Avoir une hygiène personnelle irréprochable
- ◆ Savoir se présenter de façon agréable
- ◆ Respecter les consignes et tableaux de service
- ◆ Avoir un comportement adapté à la clientèle