



**FLC FORMATION**

## AGENT(E) D'HOTELLERIE

**DUREE** : 350 h en centre à raison de 35h hebdomadaires

**PUBLIC** : Tout public - Groupes de 8 à 12 personnes

**PREREQUIS** : Niveau élémentaire soit A2 en anglais Bonne présentation et bonne résistance physique

### MODALITES ET DÉLAI D'ACCES À LA FORMATION

Vérification pré-requis : tests de positionnement et entretien préalable Proposition pédagogique et financière adaptée (devis, programme, planning).

Accès dès signature de la convention ou du contrat de formation.

### METHODE PEDAGOGIQUE

Notre approche est active, elle est basée sur l'écoute et la prise en compte des besoins réels des personnes formées. Les progressions reposent sur des contenus théoriques et des mises en pratique

### PLATEAU TECHNIQUE

12 ordinateurs équipés des logiciels de bureautique (Pack office Microsoft et Easy Hotel), reliés à internet par fibre, une imprimante, un comptoir de réception équipé d'un ordinateur équipé d'un logiciel professionnel de gestion hôtelière, terminal de paiement, caisse, téléphone permettant de recevoir et d'émettre des appels, fac-similés de documents professionnels de réservations/vente, documentation d'ordre touristique. Centre de ressources numérisées accessible à distance depuis un ordinateur connecté à internet

### SUPPORT DE COURS

Un document de synthèse est remis à chaque participant

### FORMATEURS

Formateurs professionnels de l'hôtellerie

### EVALUATION DE LA FORMATION

Evaluations régulières de la progression en cours de formation sous forme d'exercices visant à valider les compétences acquises : mises en situation, étude de cas, jeux de rôle, QCM, analyses de documents et/ou de situations professionnelles

### OBJECTIF A ATTEINDRE

Acquérir les compétences en techniques relationnelles et professionnelles pour occuper un poste d'Agent d'hôtellerie en charge de l'entretien des chambres, des parties communes et des locaux de service du choix des produits et matériels d'entretien nécessaires à sa prestation. Il est également en charge de la réfection des lits, du changement des draps et du linge de toilette, du nettoyage des salles de bain et des sanitaires, de la vérification du fonctionnement des équipements et du service du petit déjeuner

### COMPETENCES A ACQUERIR

#### CCP 1 : - ENTREtenir LES CHAMBRES DES CLIENTS, LES PARTIES COMMUNES ET LES LOCAUX DE SERVICE D'UN ETABLISSEMENT HOTELIER OU PARAHOTELIER

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

#### CCP 2 : - METTRE EN PLACE ET ASSURER LE SUIVI DU PETIT DEJEUNER D'UN ETABLISSEMENT HOTELIER OU PARAHOTELIER

- 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

### CERTIFICATION

TITRE PROFESSIONNEL Agent (e) d'hôtellerie - Niveau 3 - délivré par le Ministère du travail

### ACCESSIBILITÉ

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour toute question concernant l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, une référente Handicap se tient à votre disposition.

