

## Référentiel d'emploi - CQP/IH Employé(e) d'étages

Techniques des étages	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation
Appliquer les consignes figurant sur les tableaux de service et fiches de travail de l'hôtel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le travail attendu a été exécuté dans les conditions prévues</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les tâches sont ordonnancées conformément aux habitudes de l'entreprise</li> <li>L'état de propreté est impeccable, les poubelles sont vides</li> <li>La présence des affichages obligatoires est vérifiée</li> <li>Les rideaux et voilages sont disposés selon la procédure en vigueur dans l'hôtel</li> </ul>
Effectuer la remise en état des sanitaires et parties communes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les sanitaires sont dans un état de propreté irréprochable</li> <li>Les lavabos, baignoires... sont lavés et essuyés. Les écoulements, clapets... ne sont pas oubliés</li> <li>Les salles de bains sont ré - approvisionnées en produits d'accueil et en linge</li> </ul>
Approvisionner et organiser un chariot.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La séparation du linge propre et du sale est respectée</li> <li>Le linge est disposé de façon à ne pas être froissé</li> <li>Les produits d'entretien sont ordonnés de façon à éviter tout risque de renversement</li> </ul>
Contrôler l'état des équipements, du linge, du mobilier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les anomalies ou dégradations constatées sont signalées (ampoules grillées, piles de télécommande usées...)</li> <li>La présence de tous les objets nécessaires au client est vérifiée (télécommandes, peignoirs...)</li> <li>Le linge est conforme au cahier des charges (pas de couleurs passées, de traces d'usure...)</li> </ul>
Utiliser et stocker les produits d'entretien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les temps d'application des produits sont respectés</li> <li>Les bons produits sont utilisés sur les bonnes surfaces</li> <li>Les contenants sont utilisés exclusivement pour les produits auxquels ils correspondent</li> <li>Les produits ne sont jamais mélangés</li> <li>Les instructions d'utilisation sont respectées</li> <li>Les bouteilles sont systématiquement rebouchées</li> </ul>
Contrôler le bon fonctionnement du matériel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les filtres des aspirateurs sont propres, les sacs ne débordent pas, les tuyaux ne sont pas bouchés</li> <li>Le chariot est en bon état et propre ( il roule correctement, les étagères ne sont pas affaissées...)</li> </ul>
Contrôler l'état du linge à l'arrivée à la lingerie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le linge est bien plié, bien disposé</li> <li>Les couleurs sont respectées (le blanc n'est pas gris)</li> <li>Le compte correspond au bon de livraison</li> </ul>
Préparer le départ du linge à la blanchisserie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le linge est trié selon les articles (draps, taies...)</li> <li>Le linge détérioré ou défectueux est isolé du linge en bon état</li> </ul>
Service des petits déjeuners	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation
En salle :	
Effectuer la mise en place d'un buffet de petit déjeuner.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les produits sont en place</li> <li>Les DLC sont correctes</li> <li>Le stockage est adapté à chaque produit (espace réfrigérant le cas échéant)</li> <li>Les boissons sont préparées et le bon fonctionnement des machines est vérifié</li> </ul>
Effectuer la mise en place de la salle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les tables sont propres et dressées</li> <li>Les plateaux, couverts, tasses... sont propres et à disposition</li> </ul>
Accueillir les clients et identifier leur chambre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le client est salué à l'arrivée et au départ (par son nom chaque fois que possible)</li> <li>Le numéro de la chambre est demandé ainsi que le nombre de personnes concernées</li> <li>En cas d'affluence des propositions sont faites pour faire patienter le client (journal par exemple) ou il est orienté vers une solution rapide (bar)</li> </ul>
Ré approvisionner le buffet pendant le service.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune rupture d'approvisionnement n'est constatée</li> </ul>
Débarrasser, faire la plonge.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La remise en état est effectuée au fur et à mesure</li> <li>Le nettoyage est soigné</li> </ul>
En chambre (selon les établissements) :	
Mettre en place un plateau en conformité avec la commande.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La commande est correctement exécutée (contenu , horaire)</li> <li>La mise en place du plateau est conforme aux normes (disposition, ustensiles...)</li> </ul>
Amener le plateau dans la chambre du client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le numéro de chambre est vérifié avant de frapper.</li> <li>L'arrivée du petit déjeuner est annoncée.</li> <li>En cas d'absence de réponse, le client est appelé par téléphone</li> <li>Quand la porte s'ouvre le client est salué et le plateau est posé là où il le souhaite</li> <li>En quittant la chambre, une bonne journée est souhaitée</li> </ul>
Débarrasser les plateaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les plateaux sont enlevés des couloirs au fur à mesure</li> <li>Le nettoyage est effectué immédiatement en cas de liquide renversé</li> </ul>
Accueil et communication	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation
Appliquer les règles de savoir vivre (amabilité, discrétion).	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'attitude est courtoise</li> <li>Le ton est mesuré (y compris dans les couloirs)</li> <li>Des signes de reconnaissance sont donnés aux clients habitués</li> </ul>
Avoir une hygiène personnelle irréprochable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La présentation est excellente</li> <li>La tenue est propre et bien repassée</li> <li>Aucun parfum n'est utilisé</li> </ul>
Répondre efficacement aux demandes des clients.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les demandes qui peuvent être traitées en direct le sont rapidement (oreillers ou couvertures supplémentaires, compléments de produits d'accueil...)</li> <li>Les demandes qui ne peuvent être traitées en direct sont répercutées rapidement et précisément aux services ou personnes compétents (réception, gouvernante...)</li> </ul>

Date : 09 septembre 2010

Cachet et signature de l'entreprise

Signature du salarié(e)

Cachet et signature du centre de formation