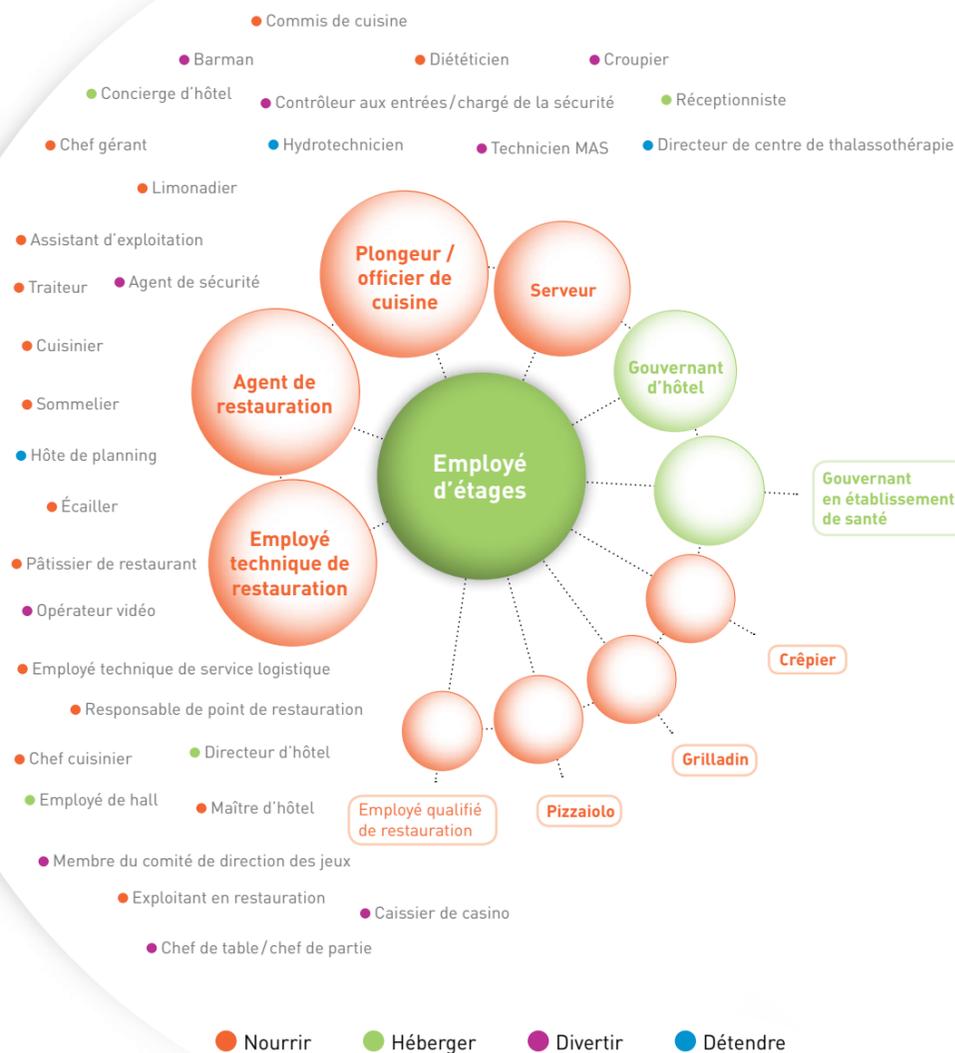


CARTOGRAPHIE

« Si j'étais amené à ne plus exercer le métier d'employé d'étages, dans quel(s) autre(s) métier(s) du secteur pourrais-je réinvestir mes compétences ? »

La représentation ci-dessous répond à cette question. Plus la taille d'une bulle métier se rapproche de celle du métier d'origine, plus le nombre de compétences communes est important. Plus la taille d'une bulle métier est petite, plus il y aura de compétences à acquérir pour pouvoir exercer ce métier.



Aujourd'hui, des dizaines de milliers de personnes exercent le métier d'employé d'étages en France.



fafih
OPCA
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

L'Observatoire de l'Hôtellerie et de la Restauration

OPCA Fafih
Observatoire de l'Hôtellerie et de la Restauration
3, rue de la Ville l'Évêque
75008 Paris
observatoire@fafih.com

www.fafih.com
www.metiers-hotel-resto.fr



LES MÉTIERS
DE L'HÔTELLERIE, DE LA RESTAURATION
ET DES ACTIVITÉS DE LOISIRS



EMPLOYÉ D'ÉTAGES H/F

Nettoyer, mettre en ordre les chambres, les sanitaires et les parties communes d'un établissement hôtelier en appliquant strictement les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

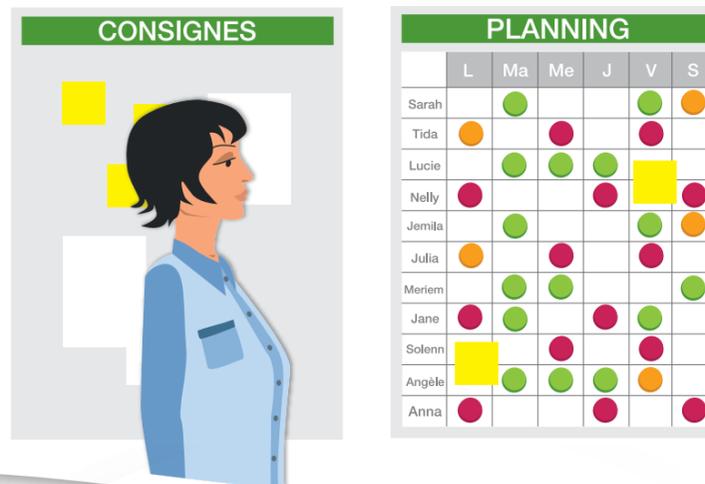
Effectuer éventuellement le service du petit déjeuner et contribuer à l'entretien du linge.

Contribuer, par l'ensemble de ces tâches, à la qualité de l'accueil et du séjour de la clientèle.

04/2013 - www.cadef.fr

fafih
OPCA
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

L'Observatoire de l'Hôtellerie et de la Restauration



EMPLOYÉ D'ÉTAGES H/F

Fonctions principales

- Techniques des étages
- Service des petits déjeuners
- Accueil et communication

Certifications principales

- CQP Employé d'étages de la CPNE-IH
- CAP Services hôteliers
- Titre Agent d'hôtellerie du ministère du Travail

Accès

- L'accès est possible aux personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle.

Conditions d'exercice

- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.

Parcours professionnels

Plusieurs types d'évolution sont envisageables :

- **En continuant d'exercer le même métier :** la diversité des entreprises du secteur (taille, catégorie, localisation géographique,...) offre de très nombreuses possibilités aussi bien en France qu'à l'étranger.
- **En exerçant le même métier mais dans un contexte différent :** structure collective ou hôtelière.
- **Au sein du secteur en se dirigeant vers un autre métier :** gouvernant d'hôtel par exemple.
- **À l'extérieur du secteur en changeant de métier :** les savoir-faire et compétences développés par l'employé d'étages peuvent être réinvestis, notamment dans le domaine des services à la personne.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Le métier d'employé d'étages s'organise autour de trois grandes fonctions :

Techniques des étages

- Appliquer les consignes figurant sur les tableaux de service et fiches de travail de l'hôtel
- 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 de façon à assurer la fluidité du travail
- Contrôler l'état des équipements, du linge et du mobilier
- Contrôler le bon fonctionnement du matériel
- Contrôler l'état du linge à l'arrivée à la lingerie
- Préparer le départ du linge à la blanchisserie

Service des petits déjeuners

- Mettre en place un plateau en stricte conformité avec la commande
- Apporter le plateau dans la chambre du client en respectant les règles de courtoisie et de discrétion
- Débarrasser les plateaux dès que cela est possible

Accueil et communication

- Appliquer les règles de savoir-vivre (amabilité, discrétion)
- Avoir une hygiène personnelle irréprochable
- Répondre efficacement aux demandes des clients en direct ou en les répercutant aux services compétents

CAPACITÉS PRINCIPALES

Pour exercer au mieux son métier, l'employé d'étages doit posséder les capacités suivantes :

Capacités relationnelles et comportementales

- Adapter son comportement et son langage à la diversité de la clientèle
- S'appliquer à soi-même les règles d'hygiène et de sécurité générales en vigueur dans l'établissement
- Appliquer les règles de savoir-vivre courantes (amabilité, discrétion) et/ou spécifiques à l'entreprise
- Autocontrôler son travail
- Prendre en compte les demandes des clients, soit pour les traiter soi-même, soit pour les transmettre aux personnes concernées
- Tenir son rôle au sein d'une équipe
- Contribuer à la fonction accueil de l'établissement

Capacités techniques et fonctionnelles

- Identifier les produits et matériels correspondant à des activités spécifiques, optimiser leur utilisation
- Adapter son organisation du travail en fonction des directives de la hiérarchie et de la variabilité des flux
- Adopter les gestes et postures adéquats pour travailler dans les meilleures conditions possibles
- Se donner des indicateurs pour contrôler le bon fonctionnement des appareils d'entretien et alerter en cas de panne
- Mettre en œuvre les règles d'hygiène et sécurité
- Ordonnancer des tâches variées
- Organiser un chariot selon la logique d'utilisation
- Transmettre clairement et précisément à la hiérarchie et aux autres membres de l'équipe les informations utiles à la réalisation d'une prestation de qualité
- Appliquer strictement les procédures de sécurité et de propreté

