



N° de réception :

CQP EMPLOYE(E) D'ETAGES

I – IDENTIFICATION DU DEMANDEUR

Nom :

Prénom :

Numéro de sécurité sociale (10 premiers chiffres) :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Poste occupé dans l'entreprise :

II – IDENTIFICATION DE L'EMPLOYEUR

Nom :

Adresse :

N° de SIRET :

Code Postal : Ville :

Téléphone :

E-mail :

Nom du tuteur :

Prénom du tuteur :

Poste occupé par le tuteur :

III – IDENTIFICATION DU CENTRE ACCREDITE

Nom :

Adresse :

N° de SIRET :

N° de déclaration d'activité :

Code Postal : Ville :

Téléphone :

E-mail :

1. L'action de professionnalisation sera effectuée dans le cadre (cochez la case) :

- d'une période de professionnalisation
- du Compte Personnel de Formation (CPF)
- du Congé Individuel de Formation (CIF)
- autre (à préciser)

2. L'action de professionnalisation se déroule :

du : [] [] [] / [] [] [] / [] [] [] [] au : [] [] [] / [] [] [] / [] [] [] []

Rappel :

1. Le dossier d'évaluation est rempli conjointement avec le tuteur, sous la responsabilité de l'établissement de formation.
2. Le centre de formation doit réaliser le positionnement initial sur l'intégralité des compétences attendues par le référentiel d'emploi du CQP.
3. Le résultat du positionnement initial détermine le programme de formation et la durée de l'action qui permettra au candidat d'atteindre l'ensemble des compétences du CQP.
4. Le positionnement final s'effectue uniquement sur les compétences non acquises détectées lors du positionnement initial.
- 5. En cas de besoin, les documents utilisés pour effectuer les positionnements doivent être mis à la disposition du jury de la commission nationale de certification CQP.**

3. Le dossier **complet** comprend :

- Le dossier d'évaluation
- L'attestation de fin de stage (dates de formation et durées)
- Le programme de formation
- La convention de stage du financeur

4. Ce dossier est à adresser :

Certidev
22, rue d'Anjou – 75008 Paris
Tél. : 01 40 17 20 06 / contact@certidev.fr

Évaluations réalisées pour le CQP Employé(e) d'étages

N. B. : chacun des items doit faire l'objet d'une évaluation lors du positionnement initial.

L'ensemble des activités s'exerce dans le strict respect des règles d'hygiène et de sécurité au travail en vigueur

| La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis | | Évaluations | |
|--|--|--------------------|--------|
| | | Initiale | Finale |
| Date : | | | |
| 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"> Le travail attendu a été exécuté dans les conditions prévues | | |
| 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"> Les tâches sont ordonnancées conformément aux habitudes de l'entreprise L'état de propreté est impeccable, les poubelles sont vides La présence des affichages obligatoires est vérifiée Les rideaux et voilages sont disposés selon la procédure en vigueur dans l'hôtel | | |
| Effectuer la remise en état des sanitaires et parties communes | <ul style="list-style-type: none"> Les sanitaires sont dans un état de propreté irréprochable Les lavabos, baignoires... sont lavés et essuyés. Les écoulements, clapets... ne sont pas oubliés Les salles de bains sont ré - approvisionnées en produits d'accueil et en linge | | |
| Approvisionner et organiser un chariot | <ul style="list-style-type: none"> La séparation du linge propre et du sale est respectée Le linge est disposé de façon à ne pas être froissé Les produits d'entretien sont ordonnés de façon à éviter tout risque de renversement | | |
| Contrôler l'état des équipements, du linge, du mobilier | <ul style="list-style-type: none"> Les anomalies ou dégradations constatées sont signalées (ampoules grillées, piles de télécommande usées...) La présence de tous les objets nécessaires au client est vérifiée (télécommandes, peignoirs...) Le linge est conforme au cahier des charges (pas de couleurs passées, de traces d'usure...) | | |
| Utiliser et stocker les produits d'entretien | <ul style="list-style-type: none"> Les temps d'application des produits sont respectés Les bons produits sont utilisés sur les bonnes surfaces Les contenants sont utilisés exclusivement pour les produits auxquels ils correspondent Les produits ne sont jamais mélangés Les instructions d'utilisation sont respectées Les bouteilles sont systématiquement rebouchées | | |
| Contrôler le bon fonctionnement du matériel | <ul style="list-style-type: none"> Les filtres des aspirateurs sont propres, les sacs ne débordent pas, les tuyaux ne sont pas bouchés Le chariot est en bon état et propre (il roule correctement, les étagères ne sont pas affaissées...) | | |
| Contrôler l'état du linge à l'arrivée à la lingerie | <ul style="list-style-type: none"> Le linge est bien plié, bien disposé Les couleurs sont respectées (le blanc n'est pas gris) Le compte correspond au bon de livraison | | |
| Préparer le départ du linge à la blanchisserie | <ul style="list-style-type: none"> Le linge est trié selon les articles (draps, taies...) Le linge détérioré ou défectueux est isolé du linge en bon état | | |
| La codification suivante devra être utilisée : | | Évaluations | |

| A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis | | Initiale | Finale |
|--|---|----------|--------|
| Date : | | | |
| 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"> Tous les produits sont en place Les DLC sont correctes Le stockage est adapté à chaque produit (espace réfrigérant le cas échéant) Les boissons sont préparées et le bon fonctionnement des machines est vérifié | | |
| Effectuer la mise en place de la salle | <ul style="list-style-type: none"> Les tables sont propres et dressées Les plateaux, couverts, tasses... sont propres et à disposition | | |
| Accueillir les clients et identifier leur chambre | <ul style="list-style-type: none"> Le client est salué à l'arrivée et au départ (par son nom chaque fois que possible) Le numéro de la chambre est demandé ainsi que le nombre de personnes concernées 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) | | |
| Réapprovisionner le buffet pendant le service | <ul style="list-style-type: none"> Aucune rupture d'approvisionnement n'est constatée | | |
| Débarrasser, faire la plonge | <ul style="list-style-type: none"> La remise en état est effectuée au fur et à mesure Le nettoyage est soigné | | |
| En chambre (selon les établissements) : | | | |
| Mettre en place un plateau en conformité avec la commande | <ul style="list-style-type: none"> La commande est correctement exécutée (contenu, horaire) La mise en place du plateau est conforme aux normes (disposition, ustensiles...) | | |
| Amener le plateau dans la chambre du client | <ul style="list-style-type: none"> Le numéro de chambre est vérifié avant de frapper. L'arrivée du petit déjeuner est annoncée. En cas d'absence de réponse, le client est appelé par téléphone Quand la porte s'ouvre le client est salué et le plateau est posé là où il le souhaite En quittant la chambre, une bonne journée est souhaitée | | |
| Débarrasser les plateaux | <ul style="list-style-type: none"> Les plateaux sont enlevés des couloirs au fur à mesure Le nettoyage est effectué immédiatement en cas de liquide renversé | | |
| 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"> L'attitude est courtoise Le ton est mesuré (y compris dans les couloirs) Des signes de reconnaissance sont donnés aux clients habitués | | |
| Avoir une hygiène personnelle irréprochable | <ul style="list-style-type: none"> La présentation est excellente La tenue est propre et bien repassée Aucun parfum n'est utilisé | | |
| Répondre efficacement aux demandes des clients | <ul style="list-style-type: none"> Toutes les demandes qui peuvent être traitées en direct le sont rapidement (oreillers ou couvertures supplémentaires, compléments de produits d'accueil...) Les demandes qui ne peuvent être traitées en direct sont répercutées rapidement et précisément aux services ou personnes compétents (réception, gouvernante...) | | |

Avis conjoint du tuteur et du formateur

Positif

Négatif

Date : / /

En cas d'avis négatif, préciser le motif :

Entreprise
Signature et cachet

Établissement de formation
Signature et cachet

Salarié
Signature

Bilan du tuteur

Le tableau ci-dessous est à remplir lors des périodes pratiques en entreprise, autant de fois que nécessaire.

| | |
|--|----------------------|
| Observations opérationnelles | |
| Autres remarques | |
| Date : | |
| Signature du tuteur et cachet de l'établissement | Signature du salarié |

| | |
|--|----------------------|
| Observations opérationnelles | |
| Autres remarques | |
| Date : | |
| Signature du tuteur et cachet de l'établissement | Signature du salarié |

Bilan du centre

Le tableau ci-dessous est à remplir lors des périodes de formation en centre, autant que nécessaire.

| | |
|---|----------------------|
| Observations opérationnelles | |
| Autres remarques | |
| Date : | |
| Signature et cachet de l'établissement de formation | Signature du salarié |

| | |
|---|----------------------|
| Observations opérationnelles | |
| Autres remarques | |
| Date : | |
| Signature et cachet de l'établissement de formation | Signature du salarié |