



Livret de suivi individuel en entreprise et en centre

CQP-IH Employé(e) d'étages

Candidat _____

Nom :

Prénom :

NIR :

Date de début du contrat :

Date de fin du contrat :

Salarié Stagiaire

Certificat de qualification professionnelle

BIENVENUE DANS LE TOURISME, L'HÔTELLERIE, LA RESTAURATION ET LES ACTIVITÉS DE LOISIRS

- C'est un univers où sont présents les métiers les plus variés : cuisinier, gouvernante, commis de restaurant, agent d'exploitation, femme de chambre, assistant d'exploitation, chef gérant...
- Ce sont des métiers en constante évolution, tant par les changements de goût des clients que par l'introduction de technologies nouvelles comme l'informatique.
- Ce sont des métiers en pleine expansion : 16 000 emplois nouveaux par an.
- Ce sont des métiers où l'on peut trouver la convivialité du petit restaurant de quartier ou le prestige du restaurant de réputation mondiale, le charme de l'hôtel familial ou l'effervescence de l'hôtel d'affaires.
- C'est un des rares secteurs où chacun peut encore rêver d'avoir sa propre entreprise.
- C'est un secteur où une formation française vous ouvre les portes du monde entier.

Bienvenue parmi nous

CANDIDAT

Salarié

Stagiaire

Prénom :

Nom :

NIR :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

ENTREPRISE

Raison sociale :

SIRET :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

Nom du tuteur :

Fonction du tuteur :

ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Raison sociale :

SIRET :

N° de déclaration d'activité :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

Nom du formateur responsable du suivi en entreprise :

.....

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

A : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

A : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

A : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

A : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

A : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

A : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

A : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

A : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

A : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

A : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

A : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

A : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

A : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sment de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

A : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

A : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sment de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

A : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

N. B. : Chacun des items marqués d'une croix doit faire l'objet d'une évaluation par le tuteur et/ou le formateur, y compris dans le cas où, en raison des acquis initiaux du postulant, ils n'auraient pas été repris dans le programme de formation.

Certificat de qualification professionnelle Employé(e) d'étages.

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
TECHNIQUES DES ETAGES				
Appliquer les consignes figurant sur les tableaux de service et fiches de travail de l'hôtel.	X		X	
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.	X			
Effectuer la remise en état des sanitaires et parties communes.	X			
Approvisionner et organiser un chariot.	X			

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

• Le travail attendu a été exécuté dans les conditions prévues.	X		X	
• Les tâches sont ordonnancées conformément aux habitudes de l'entreprise.	X			
• 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.				
• Les sanitaires sont dans un état de propreté irréprochable.	X			
• 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.				
• La séparation du linge propre et du sale est respectée.	X			
• 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.				

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
Contrôler l'état des équipements, du linge, du mobilier.	X			
Utiliser et stocker les produits d'entretien.	X			
Contrôler le bon fonctionnement du matériel.	X			
Contrôler l'état du linge à l'arrivée à la lingerie.	X			

• Les anomalies ou dégradations constatées sont signalées (ampoules grillées, piles de télécommande usées...).	X			
• 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...).				
• Les temps d'application des produits sont respectés.	X			
• 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.				
• Les filtres des aspirateurs sont propres, les sacs ne débordent pas, les tuyaux ne sont pas bouchés.	X			
• Le chariot est en bon état et propre (il roule correctement, les étagères ne sont pas affaissées...).				
• Le linge est bien plié, bien disposé.	X			
• Les couleurs sont respectées (le blanc n'est pas gris).				
• Le compte correspond au bon de livraison.				

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	Acquis : date	X	Acquis : date	X
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. 	X		Acquis : date

SERVICE DES PETITS DEJEUNERS

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. 	X		
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. 	X		
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). 	X		
Réapprovisionner le buffet pendant le service.	<ul style="list-style-type: none"> Aucune rupture d'approvisionnement n'est constatée. 	X		
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. 	X		

EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
Acquis : date	X	Acquis : date	X
	X		X

SERVICE DES PETITS DEJEUNERS

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

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...). 	X		
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. 	X		
Débarrasser les plateaux.	<ul style="list-style-type: none"> Les plateaux sont enlevés des couloirs au fur et à mesure. Le nettoyage est effectué immédiatement en cas de liquide renversé. 	X		

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. 	X		
---	---	---	--	--

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	Acquis : date	X	Acquis : date	X
Avoir une hygiène personnelle irréprochable.	X			
Répondre efficacement aux demandes des clients.	X			

- La présentation est excellente.
- La tenue est propre et bien repassée.
- Aucun parfum n'est utilisé.

- 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...).

OBTENTION DU DIPLÔME :

Avis conjoint du tuteur et du formateur

POSITIF

NEGATIF

Date :

En cas d'avis négatif, préciser le motif :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Pour les demandeurs d'emploi :

Documents à transmettre à Certidev :

- convention de stage avec l'entreprise,
- convention avec l'institutionnel (Conseil Régional ou Pôle emploi).

Entreprise
Signature et cachet

Établissement de formation
Signature et cachet

Candidat
Signature



Courriers et renseignements :

Certidev

22, rue d'Anjou - 75008 Paris

contact@certidev.com

www.certidev.com

CQP-IH Employé(e) d'étages

Référentiel d'emploi

Validé par la Plénière du 29 avril 1992 - Rénové le 11 décembre 2001,
21 avril 2006 et 17 mai 2010