



CQP EMPLOYE D'ETAGES (H/F)

Dossier de demande de certification des acquis de l'expérience

Partie administrative

Nom :

Nom d'épouse :

Prénoms :

NIR (10 premiers
chiffres n° SS) :

Adresse :

Complément :

Code postal : Ville :

Tél. domicile : Autre (travail, portable) :

E-mail :

Situation actuelle : Salarié Travailleur
indépendant Demandeur
d'emploi

Dispositif de
financement : CPF Autre
(à préciser)

INFORMATIONS RELATIVES A L'EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Commencer par la plus récente

Emploi occupé	Nom et adresse de l'entreprise	Statut : <ul style="list-style-type: none">▪ salarié▪ ou non salarié	Temps complet ou temps partiel (dans ce cas indiquer le nombre d'heures par mois)	Périodes d'emploi		Principales activités exercées
				Date de début	Date de fin	

INFORMATIONS RELATIVES A LA FORMATION

Diplômes obtenus ou dernière classe suivie

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Stages de formation professionnelle effectués :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

PIECES A FOURNIR (photocopies) :

- Pour les activités salariées :
 - contrat de travail en cours,
 - certificats de travail, à défaut bulletins de salaire
- Pour les activités non salariées :
 - tout document pouvant en attester
- curriculum vitae
- Diplômes et /ou attestations de formation
- Toute autre pièce que vous jugez utile à l'appui de votre demande

Dossier à retourner à :

Certidev

22 rue d'Anjou – 75008 Paris

01 40 17 20 06 - contact@certidev.com - www.certidev.com

CQP EMPLOYE D'ETAGES (H/F)

Dossier de demande de certification des acquis de l'expérience

Référentiel des compétences

Le document qui suit décrit les compétences nécessaires pour obtenir le CQP.

Il doit vous servir à faire le point sur ce que vous estimez savoir-faire (autoévaluation).

Vous pouvez également l'utiliser pour que votre employeur par exemple donne son point de vue.

Ce document ferait alors partie des pièces que vous pourriez décider – ou non – de mettre dans votre dossier à l'appui de votre demande de diplôme.

AUTO EVALUATION DES COMPETENCES

TECHNIQUES DES ETAGES	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
Appliquer les consignes figurant sur les tableaux de service et fiches de travail de l'hôtel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effectuer la remise en état des sanitaires et parties communes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Approvisionner et organiser un chariot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contrôler l'état des équipements, du linge, du mobilier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliser et stocker les produits d'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contrôler le bon fonctionnement du matériel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contrôler l'état du linge à l'arrivée à la lingerie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préparer le départ du linge à la blanchisserie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SERVICE DES PETITS DEJEUNERS	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
En salle :					
Effectuer la mise en place d'un buffet de petit déjeuner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effectuer la mise en place de la salle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueillir les clients et identifier leur chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ré approvisionner le buffet pendant le service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Débarrasser, faire la plonge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En chambre (selon les établissements) :					
Mettre en place un plateau en conformité avec la commande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amener le plateau dans la chambre du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Débarrasser les plateaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ACCUEIL ET COMMUNICATION	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	L'emploi actuel	Un emploi antérieur	Savoir faire	Ne pas savoir faire	Avoir besoin d'une formation
Appliquer les règles de savoir vivre (amabilité, discrétion)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avoir une hygiène personnelle irréprochable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Répondre efficacement aux demandes des clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GUIDE D'ENTRETIEN

Le présent document a été complété par le candidat seul

COMPETENCES TECHNIQUES

Remise en état des locaux

➤ *Pourriez-vous nous décrire la procédure de remise à blanc d'une chambre ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment procédez-vous pour préparer l'envoi du linge au nettoyage ?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

➤ *Comment faites-vous pour savoir que vous appliquez bien toutes les consignes qu'on vous a données ?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

➤ *Comment procédez-vous pour organiser un chariot ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *En dehors des aspects liés à la propreté, que faites-vous comme contrôles ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *A quoi veillez-vous particulièrement pour l'utilisation des produits d'entretien ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *A quoi veillez-vous particulièrement lors du stockage des produits d'entretien ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Service des petits déjeuners

- *Quelles vérifications faites-vous lors de la mise en place d'un buffet de petits-déjeuners ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *Que faites-vous pour accueillir la clientèle qui arrive pour le petit déjeuner en salle ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *A quoi veillez-vous pendant le déroulement du service ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *A quoi faites-vous particulièrement attention lors de la mise en place d'un plateau à servir en chambre ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Accueil/communication

➤ *Pourriez-vous expliquer ce que veut dire « attitude courtoise envers le client » ?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

➤ *Quelles sont les demandes client que vous traitez directement ?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

➤ *Quelles sont celles pour lesquelles vous en référez à votre hiérarchie ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

APTITUDES

➤ *Vous avez à recruter un(e) employé(e) d'étages, que rechercherez-vous principalement chez un candidat ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment faites-vous pour auto contrôler votre travail ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CONNAISSANCES

➤ *Quelles connaissances estimez-vous indispensables pour exercer correctement votre métier (limitez-vous aux trois principales selon vous) ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment faites-vous pour savoir si vos connaissances sont à jour ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....