

Partie 1

PARTICIPANT(S) :

Professionnels du secteur Hôtels Cafés
Restaurants

ORGANISATION :

Durée : 14h

Lieux : Campus du Lac Bordeaux ou
Libourne

INTERVENANT(S) :

Formateur expert en hôtellerie

ELIGIBILITE :

AKTO - HÔTELS CAFÉS RESTAURANTS
Mandataire : PURPLE CAMPUS
Formation disponible en INTER et en
INTRA Entreprise

VALIDATION DE LA FORMATION ET INFORMATIONS PRATIQUES :

L'intervenant mesurera, tout au long de
la formation, l'acquisition des
connaissances des participants à travers
la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de
formation conforme à la législation en
vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque
participant.

CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010
Code APE-NAF 8542Z
N° Existence 7233 042 4333

Site de Bordeaux

10 rue René Cassin - CS 31996 -
33071 Bordeaux Cedex
Tél. 05 56 79 52 00
campus@formation-lac.com

Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder 33504 Libourne
Cedex tél : 05 57 25 40 66
campus@formation-lac.com

OBJECTIFS

Nature de l'action : Acquisition de compétences.

- Contrôler correctement et rapidement une chambre.
- Améliorer la qualité du service et la propreté des chambres.
- Connaître les standards de nettoyage.
- Définir les process de travail adaptés à son établissement.
- Gérer l'intervention de l'activité en sous-traitance.
- Échanger avec les autres services de son établissement.

MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

- Pédagogie active et séquentielle.
- Mise en œuvre sous forme d'atelier favorisant la mise en situation, l'application immédiate et l'expérimentation en alternance des phases théoriques.
- Formulation des problématiques et échange d'expériences.
- Évaluation continue des acquisitions des apprenants au fil de la formation et phase de clôture par la réalisation d'un exercice appliqué ou rédactionnel

CONTENU DU PROGRAMME

GÉNÉRALITÉS ET RAPPELS

- Rappel du rôle et du fonctionnement du service
- Définition de la fonction Gouvernante
- Le rôle de l'employé(e) d'étage

Atelier

- Rappel des règles et techniques de nettoyage
- Rappel technique sur les produits et le matériel de nettoyage

RÉALISER UN CONTRÔLE DE CHAMBRE

- Le rôle technique de chacun, l'échelle hiérarchique
- La répartition des tâches, la variation d'occupation
- Les différents services liés aux étages : Maintenance, réception, fleurs et décoration, VIP et conciergerie, etc.
- Le minutage, la chronologie, le quotidien,
- Les contraintes : l'effectif, la gamme d'établissement, l'architecture de la structure, etc.
- Le code décoration et agencement de l'hôtel

La procédure de contrôle ou d'auto-contrôle

- Définir une procédure de contrôle
- Utiliser une feuille de contrôle de chambre numérique ou papier

Pratiquer les points de contrôle et d'auto-contrôle

- Présence des affichages obligatoires
- Aspect visuel de l'espace
- Propreté des sanitaires
- Fonctionnement des sanitaires : écoulements des eaux,
- Propreté de la chambre
- État général du mobilier, des tentures et des voilages
- Électricité : Fonctionnement des lumières, du chauffage, de la climatisation, du mini-bar, du téléviseur...
- Coffre-fort vide et ouvert
- Approvisionnement :
 - Produits hygiéniques (papier, serviettes...)
 - Produits de salle de bains (savons, shampoing, gel ...)
 - Produits d'accueil (cirages, kit couture, papier, crayon...)
- Rapporter les dysfonctionnements au service concerné, suivre la procédure de rapport

Partie 2

PARTICIPANT(S) :

Professionnels du secteur Hôtels Cafés
Restaurants

ORGANISATION :

Durée : 14h

Lieux : Campus du Lac Bordeaux ou
Libourne

INTERVENANT(S) :

Formateur expert en hôtellerie

ELIGIBILITE :

AKTO - HÔTELS CAFÉS RESTAURANTS
Mandataire : PURPLE CAMPUS
Formation disponible en INTER et en
INTRA Entreprise

VALIDATION DE LA FORMATION ET INFORMATIONS PRATIQUES :

L'intervenant mesurera, tout au long de
la formation, l'acquisition des
connaissances des participants à travers
la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de
formation conforme à la législation en
vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque
participant.

CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010
Code APE-NAF 8542Z
N° Existence 7233 042 4333

Site de Bordeaux

10 rue René Cassin - CS 31996 -
33071 Bordeaux Cedex
Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder 33504 Libourne
Cedex tél : 05 57 25 40 66

campus@formation-lac.com

LA GESTION DU SERVICE : QUALITÉ ET COMMUNICATION

Gestion de la qualité de service

- Définir les critères de qualité et le procès de contrôle
- Maîtriser la réalisation du contrôle
- La check-list, le constat
- La gestion de l'inconformité
- Le développement durable dans le service et l'éthique responsable
- Les labels et critères qualités

La communication et les relations externes et inter-services

- La gestion de la sous-traitance : management, insubordination, référent, le contrôle, la facturation
- Les services internes : demande de maintenance, communication avec la réception, process annexes (délogement, objets perdus, etc), la conciergerie (reconnaissance client, demande VIP, cadeaux, etc.)

EVALUATION

- Exercice d'application sur une recette imposée ou un test sous forme rédactionnelle (QCM, élaboration d'une fiche technique, description d'un process de production, etc...)
- Correction collégiale