

La qualité des prestations hôtelières est un engagement fort en termes de qualité de service des établissements. La formation des personnels est indispensable à la mise en œuvre de cette prise en charge hôtelière. A l'issue de la formation, les stagiaires, référents qualité hôtelière de leur établissement, auront acquis la maîtrise des connaissances de la réglementation et des pratiques hôtelières applicables et consolidé les « savoir, savoir-faire, savoir-être » de leur rôle de référents. Cette formation s'articule avec celle intitulée « Mettre en œuvre des pratiques hôtelières de qualité », également proposée au catalogue de l'IFCOS.

Formateur

Stéphane Ribière, ingénieur sénior en hôtellerie en milieu médico-social et sanitaire

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Mieux appréhender les rôles et missions du référent qualité hôtelière en établissement
- Mobiliser ses connaissances techniques sur la fonction hôtelière (distribution des repas, bio nettoyage, linge, accueil)
- Evaluer la prestation hôtelière : indicateurs de pilotage pour les différentes fonctions
- Définir les ajustements associés, les mettre en œuvre et les suivre
- Comprendre l'intérêt des briefings et débriefings avec les équipes opérationnelles

Public concerné

- Professionnels en charge de la fonction de référent hôtelier dans leur établissement
- Groupe de 12 stagiaires maximum

Prérequis

Encadrer une équipe hôtelière

Prix

INTER : 280 €/jour/personne

Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel privilégié – possibilité mise en œuvre à distance sous forme de classe virtuelle
- Eléments matériels et techniques : support pédagogique
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : travaux en groupe, analyse des pratiques

Suivi et évaluation des acquis

- Recueil des attentes du commanditaire et des stagiaires
- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journées
- Évaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement
- Évaluation des acquis en continu : évaluation orale en fin de première journée
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation

Durée

2 jours (14 heures)

Format

Formation inter-établissements

Contenu

Jour 1

Matin – (durée 3h30)

La fonction de référent hôtelier au sein de l'établissement

- La place du référent hôtelier au sein de l'établissement, au sein de son équipe et auprès des résidents/patients : sa place dans l'organisation
- Enjeux et responsabilités
- Son rôle
- Ses missions

La mise en place et le pilotage de protocoles hôteliers (bio nettoyage, restauration, linge, accueil)

Après-midi – (durée 3h30)

Rappel sur la fonction Bio nettoyage

Gestion du **Linge**

Sécurité hygiène en lien avec la fonction hôtellerie (distribution, bio nettoyage, linge) : théorie

- DDPP : rôle et missions
- Le Plan de Maitrise Sanitaire
- Les traçabilités indispensables et incontournables
- Les suivis de températures

Jour 2

Matin – (durée 3h30)

Les entités internes à la fonction hôtelière

- Les réunions de service
- La commission de menus
- La commission restauration
- La commission d'hygiène (bio nettoyage)

Après-midi – (durée 3h30)

Le pilotage de la fonction hôtelière

- Les outils : contrôles, auto contrôles, organismes externes...
- Les indicateurs de pilotage : intérêts, exemples
- Mesurer, évaluer et identifier les actions correctives
- Plan d'actions : élaboration, mise en œuvre et suivi
- Le reporting auprès de la direction ou des autres entités
- Les transmissions