

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. À l'issue de la formation, les stagiaires disposeront des connaissances nécessaires à leurs pratiques professionnelles notamment en matière de « savoir, savoir-faire, savoir-être », d'hygiène et de réglementation, de relations avec les résidents/patients, et de techniques hôtelières.

Formateur

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

Objectifs pédagogiques

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

- Maîtriser les pratiques et les gestes hôteliers
- Connaître les attentes du résident en matière de qualité hôtelière et ses besoins alimentaires
- Maîtriser sa communication
- Participer à l'amélioration globale de la qualité de la prise en charge hôtelière

Durée

3 jours (21 heures) – continu ou discontinu

Public concerné

- Professionnels contribuant au service hôtelier en établissement sanitaire ou médico-social
- Groupe de 12 stagiaires maximum

Prérequis

Intervenir en établissement sanitaire ou médico-social

Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel
- Éléments matériels et techniques : support pédagogique
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : apports théoriques, 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

Format

Formation intra-établissement

Prix

INTRA : 1300 €/jour pour le groupe

Contenu

Jour 1

Matin – (durée 3h30)

- La relation de service et son importance
- Contexte réglementaire et préconisations

Après-midi – (durée 3h30)

- Connaissance et maîtrise des règles d'hygiène sur les fonctions distribution linge - bio nettoyage
- Les besoins et attentes des résidents/patients en termes nutritionnels

Jour 2

Matin – (durée 3h30)

- Place des repas et importance de l'environnement
- Les techniques de service et de prise en charge des résidents autour des repas
- Techniques hôtelières de service des repas au plateau
- Techniques hôtelières de service des repas en salle à manger

Après-midi – (durée 3h30)

- Points forts et des axes de progrès : distribution en chambre, en salle à manger et agencement
- La notion de « Savoir, savoir-faire et savoir-être »

Jour 3

Matin – (durée 3h30)

Les prérequis pour l'entretien des locaux et la gestion du linge

- Attentes des résidents
- Importance de la relation avec le résident au travers du bio nettoyage et du linge
- Adaptation du comportement en fonction des situations

Qualité d'une prestation d'entretien réussie

- Définition du nettoyage

Après-midi – (durée 3h30)

Qualité d'une prestation de linge réussie

- Méthode RABC
- Mesure de la satisfaction des résidents
- Intérêts
- Anticiper les insatisfactions des résidents : détecter et traiter les anomalies
- Savoir répondre aux mécontentements
- Outils d'évaluation