

Mettre en œuvre des pratiques hôtelières de qualité

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.

OBJECTIFS

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

CONTENU

JOUR 1 | matin | 3 h 30

- La relation de service et son importance
- La fonction hôtelière au sein de l'équipe pluridisciplinaire
- Les attentes du résident en matière de qualité hôtelière et besoins alimentaires
- Les dimensions affectives et sociales du rapport à l'alimentation

JOUR 1 | après-midi | 3 h 30

- Les besoins alimentaires selon les recommandations
- Notion de nutrition et dénutrition
- Signes d'alerte de la dénutrition
- Connaissance et maîtrise des règles d'hygiène sur les fonctions hôtelières

JOUR 2 | matin | 3 h 30

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

JOUR 2 | après-midi | 3 h 30

- 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 » : postures relationnelles et des techniques de communication adaptées au temps du repas
- La gestion des insatisfactions et la prévention des conflits

JOUR 3 | matin | 3 h 30

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 bionettoyage et du linge
- Adaptation du comportement en fonction des situations

Qualité d'une prestation d'entretien réussie

- Définition du nettoyage

JOUR 3 | après-midi | 3 h 30

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



Formateur

Stéphanie Blot



Durée

3 jours (21 heures), continu ou discontinu



Public

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



Prérequis

Aucun



INTRA-établissement



Prix

1 350 €/jour pour le groupe

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-journée
- 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 : questionnaire