

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 la « Formation des équipes aux 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)
- Savoir évaluer la prestation hôtelière : indicateurs de pilotage pour les différentes fonctions
- Savoir définir les ajustements associés, les mettre en œuvre et les suivre
- Comprendre l'intérêt des briefings et débriefings avec les équipes opérationnelles

Public concerné

Personnels en charge de la fonction de référent hôtelier dans leur établissement

Prérequis

- Manager une équipe hôtelière
- Questionnaire de positionnement des stagiaires / diagnostic préalable

Modalités pédagogiques

- Eléments matériels : livret pédagogique
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : travaux en groupe, analyse des pratiques

Suivi et évaluation des acquis

- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journées
- Evaluation des acquis en continu : évaluation orale en fin de première journée
- Evaluation 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

Prix

INTER : 280 €/jour/personne

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 Bionettoyage

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'action : élaboration, mise en œuvre et suivi
- Le reporting auprès de la direction ou autres entités
- Les transmissions