Optimiser la qualité de la prestation hôtelière

Organisation

Durée:

2 jours (14 heures)

Lieu:

Intra dans les locaux de l'établissement demandeur ou inter dans les locaux d'Axe Pro Formation, InnoPôle Provence, Route de Pelissanne 13300 Salon de Provence

Tarif

En session inter dans nos locaux: 250€/jour et par participant.
En session intra: nous consulter

Contact

04 90 55 97 91
a.picca@axe-pro.fr

Objectifs

- Comprendre l'importance du moment du repas pour la personne âgée
- Etudier les besoins des résidents lors des repas
- Mettre en valeur l'environnement
- Détecter les « non conformités » et mettre en œuvre des actions correctives
- Améliorer l'accueil des résidents dans la salle de restaurant
- Utiliser des techniques professionnelles pour le service
- Faire prendre conscience aux stagiaires de l'interrelation entre organisation, relationnel et plaisir des résidents

Public concerné

Tout professionnel exerçant son activité au sein d'un service de restauration collective: gouvernante, Maîtresse de maison, agent de service hôtelier.

Pré-requis

Aucun

Profil Intervenant

Consultant en hygiène et restauration

Formation - Conseil Accompagnement
www.axe-pro.fr

Innopôle Provence,
Route de Pelissane
13300 Salon de Provence
Tél.: 04-90-55-97-91
Courriel : **contact@axe-pro.fr**

Organisme de formation
déclaré sous le
N° 93 130 722 413
Cet enregristrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Habilitation ANESM
N° H2011-07-779
Organisme de Développement Professionnel Continu (DPC)

Version du document
10 mars 2022

Contenu du programme

Jour 1

Matin : La première partie de l'intervention s'articulera autour d'un temps d'observation (sorte d'audit) durant la phase de mise en place de la salle de restaurant suivie du service à table, débarrassage et nettoyage. Cette phase permettra au formateur de relever les « non conformités » afin d'en débattre ensuite avec les participants.

Après midi :

- Ouverture du stage/Présentation de l'intervenant, des participants et du thème du stage/Présentation et attentes des stagiaires
- Exposé des difficultés rencontrées auprès de leurs pratiques
- Présentation des thèmes abordés lors de la formation
- Analyse de l'existant et des non conformités détectées lors de la période d'observation du matin

Jour 2

Service et respect de la personne âgée

- L'importance du moment repas pour la personne âgée
  - Influences des références et des connotations affectives du résident par rapport à l'alimentation sur ses comportements lors des repas
  - La place des temps repas dans la vie des résidents
  - La place de la nourriture
- Les attitudes à adopter
  - La tenue vestimentaire, le langage, la façon de s'exprimer
  - Connaissance, reconnaissance et accompagnement des résidents
- Communication et information
  - Interactions et relations entre les résidents et le personnel
  - Relations des résidents entre eux

Techniques du service hôtelier

- Rappel de l'hygiène alimentaire
- Mise en valeur de l'environnement : décoration, aménagement, modifications ponctuelles pour des repas de fête et des animations spécifiques
- Améliorer la qualité dans toutes les conditions
- service en restaurant: Le service à l'américaine, à l'anglaise et les autres services (française, russe)
- Service en chambres
- Petit-déjeuner, encas, collations
- Techniques de débarrassage et de nettoyage des salles de restaurant et remise en état

Mise en pratique

- La vérification de l'acquisition et de l'emploi des techniques étudiées précédemment
- Observation du déroulement du service et débriefing après le service

- Bilan de fin de session/Questions/Réponses/Evaluation de la formation/Evaluation du transfert des connaissances/Tour de table et expression libre/Expression orale des objectifs de chacun à l'issue de la formation