



BIEN CONNAÎTRE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL HÔTELIER



OBJECTIF PRINCIPAL DE LA FORMATION :

Connaître l'environnement de travail : les spécificités du milieu hôtelier : l'organisation d'un hôtel, la journée type d'un (e) employé (e) d'étages.

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

- Connaître les différents types d'établissements hôteliers et leurs exigences
- Comprendre l'organisation d'un hôtelier
- Comprendre une journée type d'employé d'étage

PRE-REQUIS :

Personnes débutant dans le service des étages d'un établissement hôtelier.

PROGRAMME :

Les établissements hôteliers et leurs exigences

- Repérer les différents groupes hôteliers
- Connaître les différents établissements hôteliers en France
- Connaître leurs exigences

Organisation d'un hôtel

- L'organigramme d'un hôtel
- L'organigramme du service étage
- Rôle et mission de la femme de chambre
- Rôle et mission de la gouvernante
- Les relations avec la gouvernante
- Compte rendu de sa journée à la gouvernante en fin de journée

Le travail d'une journée

- Les horaires
- Préparation du chariot
- Lire et comprendre la feuille de travail
- Gérer les objets oubliés
- Gérer les priorités
- Connaître les standards et procédures de l'établissements



BIEN CONNAÎTRE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL HÔTELIER



MODALITES TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES :

- Technique : vidéo projecteur, ordinateur, livret stagiaire
- Technique Pédagogique : Apport théorique, Pédagogie active, Mise en situation, cas pratique en entreprise

MODALITES D'EVALUATION :

- Cas pratique
- Test écrit en fin de formation

MODALITES D'APPRECIATION DU DISPOSITIF :

Questionnaire de satisfaction

DUREE : 5 jours minimum : de 35h à 50h en fonction des profils des candidats

FORMATRICE : Céline Sanchez

Ancienne gouvernante dans différents hôtels et en sociétés de nettoyage, consultante-formatrice hôtellerie, spécialisée en hébergement.

INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS

Accueil Quatre Etoiles
contact@accueil-quatre-etoiles.fr
06.75.31.82.48
accueil-quatre-etoiles.fr