



INTRA

Prestations hôtelières Gestion des organisations

Formation : Prestations hôtelières : les enjeux

INFORMATIONS :

Public concerné et pré-requis:

Personnel hôtelier

Durée : 2 jours

Intervenant :

Consultant en hôtellerie- restauration

CONTEXTE :

La prestation hôtelière fait partie intégrante du service rendu aux usagers, constituant même une incontournable « vitrine » de votre établissement. Elle est aujourd'hui considérée comme un soin particulier et sa qualité contribue au confort et aux conditions de bien-être des usagers.

LE + DE LA FORMATION

Visite des sites (cuisine, salle à manger ou office) avec le formateur permettant l'analyse des pratiques des participants et la recherche de pistes d'actions.

OBJECTIFS :

- Situer le rôle des prestations hôtelières dans le contexte hospitalier actuel
- Identifier les différentes composantes de la prestation hôtelière
- Situer son rôle en tant qu'acteur de la prestation hôtelière
- Connaître les spécificités, besoins et attentes des patients accueillis
- Identifier le niveau d'exigence à atteindre pour chaque composante

PROGRAMME :



Formation : Prestations hôtelières : les enjeux

Jour 1

- Image, service, confort, satisfaction, certification, coordination
- L'accueil hôtelier
- L'évolution de la notion de service hospitalier (ex : de la cantine au restaurant...)
 - les enjeux pour l'établissement
 - qui sont mes clients ?
 - quelle est ma prestation ?
 - la notion de qualité
 - la notion de service

Jour 2

- Les composantes de la prestation hôtelière : organisation, technique, relationnel, maîtrise de la sécurité alimentaire, entretien des locaux
- Rôles et place de la prestation hôtelière
- Prestations hôtelières et délégation
- Prestations hôtelières et image de marque
- Prestations hôtelières et certification



Formation : Prestations hôtelières : les enjeux

NOTRE DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Une approche pédagogique concrète et pragmatique s'appuyant sur des méthodes de pédagogie active : nous proposerons une alternance d'exposés théoriques courts, d'études de cas, visites de la cuisine ou salle à manger ou office, analyses de pratiques
- Une documentation pédagogique sera remise à chaque participant.
- Une évaluation à chaud de la formation
- La remise d'une attestation de formation

— EVALUATION & LIVRABLES
