

LES PRE-REQUIS

Formation : Comprendre, lire et parler en français

Métier : Le travail les week-ends et jours fériés fait partie des exigences du métier

LES OBJECTIFS

• **Entretien des chambres et lieux dédiés aux clients**

Entretien des chambres et les lieux de circulation du service des étages.

Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage.

Entretien des lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service.

PROGRAMME 280 heures de formation + 35 heures de stage

- Intégration
- Technologie Hôtelière appliquée – pratique professionnelle
- Gestes & Posture
- Anglais
- Informatique & Bureautique
- Stage en entreprise en hôtel 4* et 5*

MOYENS MATERIELS COMPLEMENTAIRES

Salle de formation équipée de PC, Internet, Ecran Numérique Interactif

Prêt gratuit de PC

Chambre d'application + Salle de bain d'application + Cuisine et salon d'application

Matériels et accessoires de mises en application

Visite d'hôtels 3*-4* et 5*

LIEU DE FORMATION

Salle de formation + Chambre d'application sur la zone hotelière ROISSY ou PARIS

INFO +

Public

Tous

Information et inscription

01 34 02 31 43

www.lenaconseil.com

formation@lenaconseil.com

Coût

Sur devis

Financement

Prise en charge possible

Pole Emploi, Région, ...

LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative

Moyens matériels mis à disposition : Salle de formation équipée de PC sur demande, Internet, Vidéo projecteur, Paper-board, Ecran numérique

Intervenants : formateurs experts

Méthodes d'évaluation : mise en situation en fin de cycle – grille d'observation complétée par le formateur en fin de formation

Accompagnement et Suivi : Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et les formateurs, Certificat de réalisation

Nous contacter pour l'accessibilité aux personnes en situation de handicap – parking PMR

Léna Conseil

11 Bis Avenue de la Mare • 95310 Saint Ouen l'Aumône • 01 34 02 31 43 • formation@lenaconseil.com • www.lenaconseil.com

SASU au capital de 10 000€ • RCS Pontoise B 501 033 203 • Code Naf 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 95 05719 95 auprès du Préfet de Région Ile de France, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

Mise à jour : 05/06/2024

Intégration – 35 heures

Découverte du secteur de l'hôtellerie
Présentation de la formation, des objectifs
Prise de connaissance de l'environnement professionnel
Comprendre un organigramme simplifié
Notion de développement durable

Technologie hôtelière et technologie appliquée – 154 heures

Présentation du personnel d'un hôtel :
Le personnel des étages
Le Dirigeant et le personnel d'encadrement d'un hôtel
Les responsabilités de l'hôtelier
Le personnel de FRONT OFFICE
Le personnel administratif des grands hôtels

Présentation des locaux d'un hôtel :
Les locaux public d'un hôtel
Les locaux de service d'un hôtel
Les étages
Les locaux du personnel

Présentation de la literie :
Les différents types de lit
Le sommier
Le matelas

La mise en place Ouverture du Service :
Le chariot valet
Les produits d'accueil
La mise en place
Analyser la fiche de répartition du travail (occupations des chambres, recouches, départs et arrivées)
Comprendre l'utilité des documents de mise en place

INFO +

Public
Tous

Information et inscription
01 34 02 31 43
www.lenaconseil.com
formation@lenaconseil.com

Coût
Sur devis

Financement
Prise en charge possible
Pole Emploi, Région, ...

LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative

Moyens matériels mis à disposition : Salle de formation équipée de PC sur demande, Internet, Vidéo projecteur, Paper-board, Ecran numérique

Intervenants : formateurs experts

Méthodes d'évaluation : mise en situation en fin de cycle – grille d'observation complétée par le formateur en fin de formation

Accompagnement et Suivi : Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et les formateurs, Certificat de réalisation

Nous contacter pour l'accessibilité aux personnes en situation de handicap – parking PMR

Léna Conseil

11 Bis Avenue de la Mare • 95310 Saint Ouen l'Aumône • 01 34 02 31 43 • formation@lenaconseil.com • www.lenaconseil.com

SASU au capital de 10 000€ • RCS Pontoise B 501 033 203 • Code Naf 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 95 05719 95 auprès du Préfet de Région Ile de France, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

Mise à jour : 24/05/2024

Technologie hôtelière et technologie appliquée (suite)

Les critères de la feuille de travail de la femme de chambre :

- Préparer, lire et comprendre la/les feuilles de travail
- Préparer un chariot valet : le linge
- Préparer le chariot valet : Produits (d'entretien et d'accueil) et matériel

Utilisation des produits d'entretien & matériels de nettoyage :

- Utiliser les produits d'entretien de la chambre
- Utiliser les produits d'entretien de la salle de bain
- Être capable de nettoyer certaines tâches spécifique
- Les produits désinfectants : choisir le produit d'entretien en fonction de l'opération à effectuer
- Les produits détergents, règles et précautions d'emploi
- Les produits détartrants
- Antiparasites, autres...
- Autres techniques de nettoyage : Aqua Nettoyage et Nettoyage Vapeur

Reconnaître l'état d'une chambre (à blanc, en recouche, libre, hors service ...)

- Chambre à blanc
- Chambres-en recouche
- Chambre bloquée

Traitement du Linge :

- Linge plat
- Linge éponge
- Uniformes et tenues professionnelles
- Etapes du traitement du linge
- Produits de nettoyage utilisés en buanderie
- Prévoir les quantités de linge à laver
- Les formules d'entretien du linge
- Identifier les modes d'organisation pour l'entretien du linge

Les Textiles : Besoins et entretiens :

- Evaluer les besoins de linge
- La fiche « pressing » client
- Les symboles d'entretien du linge : Lavage
- Les symboles d'entretien du linge : Séchage
- Les symboles d'entretien du linge : Nettoyage à sec
- Les symboles d'entretien du linge
- Critères de sélection des textiles

INFO +

Public

Tous

Information et inscription

01 34 02 31 43
www.lenaconseil.com
formation@lenaconseil.com

Coût

Sur devis

Financement

Prise en charge possible
Pole Emploi, Région, ...

LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative

Moyens matériels mis à disposition : Salle de formation équipée de PC sur demande, Internet, Vidéo projecteur, Paper-board, Ecran numérique

Intervenants : formateurs experts

Méthodes d'évaluation : mise en situation en fin de cycle – grille d'observation complétée par le formateur en fin de formation

Accompagnement et Suivi : Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et les formateurs, Certificat de réalisation

Nous contacter pour l'accessibilité aux personnes en situation de handicap – parking PMR

Léna Conseil

11 Bis Avenue de la Mare • 95310 Saint Ouen l'Aumône • 01 34 02 31 43 • formation@lenaconseil.com • www.lenaconseil.com

SASU au capital de 10 000€ • RCS Pontoise B 501 033 203 • Code Naf 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 95 05719 95 auprès du Préfet de Région Ile de France, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

Mise à jour : 24/05/2024

INFO +

Technologie hôtelière et technologie appliquée (suite)

La feuille de travail et de liaison de mi-journée

Demande de réparation : Bon de Travaux

Procédure à suivre face à un objet trouvé

Le service de la couverture

Les services de confort aux étages

Tâches de fin de service :

Echange de linge,
nettoyage,
rangement,
réapprovisionnement

Les règles d'hygiène élémentaires à respecter :

Les familles de microbes

Les parasites non alimentaires

Identifier les normes d'hygiène et de sécurité au niveau des unités d'hébergement

Connaître les risques de transmission et de contamination dans les unités d'hébergement (climatisation, ventilation...)

Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité au regard du personnel (hygiène corporelle, risques de contamination ...)

Appliquer les précautions à prendre (coiffes, gants, tenues professionnelles)

Identifier les normes d'hygiène et de sécurité au niveau des équipements

Identifier les risques courants (inflammabilité, explosion, implosion...)

Analyser les risques de transmission et de contamination au regard des équipements, (literie, sanitaires ...)

La démarche qualité de la structure d'accueil

L'image de marque de l'entreprise

Public

Tous

Information et inscription

01 34 02 31 43

www.lenaconseil.com

formation@lenaconseil.com

Coût

Sur devis

Financement

Prise en charge possible

Pole Emploi, Région, ...

LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative

Moyens matériels mis à disposition : Salle de formation équipée de PC sur demande, Internet, Vidéo projecteur, Paper-board, Ecran numérique

Intervenants : formateurs experts

Méthodes d'évaluation : mise en situation en fin de cycle – grille d'observation complétée par le formateur en fin de formation

Accompagnement et Suivi : Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et les formateurs, Certificat de réalisation

Nous contacter pour l'accessibilité aux personnes en situation de handicap – parking PMR

Léna Conseil

11 Bis Avenue de la Mare • 95310 Saint Ouen l'Aumône • 01 34 02 31 43 • formation@lenaconseil.com • www.lenaconseil.com

SASU au capital de 10 000€ • RCS Pontoise B 501 033 203 • Code Naf 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 95 05719 95 auprès du Préfet de Région Ile de France, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

Mise à jour : 24/05/2024

Gestes & Posture – 35 heures

Les risques liés à un travail physique et fonctionnement du corps humain :

- Les accidents de manipulation d'objets et transport manuel
- Notion d'anatomie de physiologie et de pathologie

Analyse des situations problématiques des postes de travail liés au service des étages

Connaitre les risques liés aux manipulations et au transport manuel des charges

Les troubles musculosquelettique

Comprendre le fonctionnement du corps humain :

- Le squelette
- La colonne vertébrale
- Les membres et les articulations
- La masse musculaire et graisseuse
- Principe de sécurité physique et d'économie d'effort

Analyser et maîtriser les règles de sécurité physique et d'économie d'effort

Analyse du poste de travail de l'employé(e) d'étage

La chambre :

- Evaluer
- Prévenir
- Adapter son poste de travail

La salle de bain :

- Evaluer
- Prévenir
- Adapter son poste de travail

Lever, porter, déplacer et déposer les charges :

- Evaluer
- Prévenir
- Adapter son poste de travail

INFO +

Public

Tous

Information et inscription

01 34 02 31 43

www.lenaconseil.com

formation@lenaconseil.com

Coût

Sur devis

Financement

Prise en charge possible

Pole Emploi, Région, ...

LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative

Moyens matériels mis à disposition : Salle de formation équipée de PC sur demande, Internet, Vidéo projecteur, Paper-board, Ecran numérique

Intervenants : formateurs experts

Méthodes d'évaluation : mise en situation en fin de cycle – grille d'observation complétée par le formateur en fin de formation

Accompagnement et Suivi : Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et les formateurs, Certificat de réalisation

Nous contacter pour l'accessibilité aux personnes en situation de handicap – parking PMR

Léna Conseil

11 Bis Avenue de la Mare • 95310 Saint Ouen l'Aumône • 01 34 02 31 43 • formation@lenaconseil.com • www.lenaconseil.com

SASU au capital de 10 000€ • RCS Pontoise B 501 033 203 • Code Naf 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 95 05719 95 auprès du Préfet de Région Ile de France, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

Mise à jour : 24/05/2024

Anglais – 35 heures

Les bases grammaticales

Le vocabulaire courant et professionnel de l'hôtellerie

Accueillir, prendre en charge et assurer le bien-être des clients

Assurer la prise de contact avec le client

Répondre aux besoins du client

Prendre en charge les besoins immédiats et futurs du client

Assurer la prise de congé du client

Apporter une réponse aux demandes des clients

Remédier aux insatisfactions éventuelles des clients

Identifier les équipements et matériels du produit chambre ainsi que le linge, l'habillement et les objets personnels du client

Informatique & Bureautique – 21 heures

Être à l'aise avec l'outil informatique et les logiciels d'hôtellerie

Utiliser des fonctions Housekeeping sous tableur et des progiciels

Savoir lire des consignes et de l'information

Identifier l'état des chambres : vacante, Clean, Dirty, departed, arrived, pick up, ...

Comprendre la gestion de coordination avec les autres services (prestataire, techniques, sécurité, réception, restauration).

Modifier l'état d'une chambre dans le système : visite, os/hs, top vip, rec/départ, etc...

Utiliser les fichiers data (Word, Excel) lié au service housekeeping : objets trouvés, planning...

Stage en entreprise – 35 heures

Mise en application en hôtel 4* et 5*

INFO +

Public

Tous

Information et inscription

01 34 02 31 43

www.lenaconseil.com

formation@lenaconseil.com

Coût

Sur devis

Financement

Prise en charge possible

Pole Emploi, Région, ...

LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques - Etudes de cas, mise en situation - Pédagogie participative

Moyens matériels mis à disposition : Salle de formation équipée de PC sur demande, Internet, Vidéo projecteur, Paper-board, Ecran numérique

Intervenants : formateurs experts

Méthodes d'évaluation : mise en situation en fin de cycle – grille d'observation complétée par le formateur en fin de formation

Accompagnement et Suivi : Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et les formateurs, Certificat de réalisation

Nous contacter pour l'accessibilité aux personnes en situation de handicap – parking PMR

Léna Conseil

11 Bis Avenue de la Mare • 95310 Saint Ouen l'Aumône • 01 34 02 31 43 • formation@lenaconseil.com • www.lenaconseil.com

SASU au capital de 10 000€ • RCS Pontoise B 501 033 203 • Code Naf 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 95 05719 95 auprès du Préfet de Région Ile de France, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

Mise à jour : 24/05/2024