

Public

2 à 8 apprenants max
Toute personne souhaitant évoluer vers un poste de 1ere femme de chambre ou gouvernante

Prérequis

Personnel d'étages évoluant vers un poste d'encadrement, première femme de chambre, gouvernant(e) d'étage, gouvernant(e)

Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC
- Document extraction des réservations du mois en cours
- Cardex client
- Liste des départs/arrivées
- Documents des procédures du département
- Planning du département
- Organigramme du département

Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 3000€
INTER : sur devis



Parcours HSK niveau II : Manager et gérer le département housekeeping

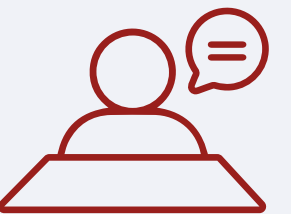
Son œil est redoutable et redouté. Le(a) gouvernant(e) d'hôtellerie ne tolère ni trace de poussière, ni tâche sur la moquette et encore moins d'ampoule grillée. Pour maintenir le standing de l'hôtel, il/elle organise le travail des équipes, répartit les tâches, transmet les consignes. Et se met en quatre pour satisfaire la demande des clients.

**Objectifs pédagogiques**

- Contrôler la qualité de la production du service des étages
- Organiser et animer le travail des équipes du service des étages
- Maîtriser les dépenses du département
- Gérer les plannings des équipes
- Mettre en place un programme de nettoyage tournant
- Communiquer avec les autres départements de l'établissement

**Méthodes pédagogiques**

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel

Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation
Lors de cet entretien seront évalués :
- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs
Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible

Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON
Adrien GUILLAUME



Parcours HSK niveau II : Manager et gérer le département housekeeping



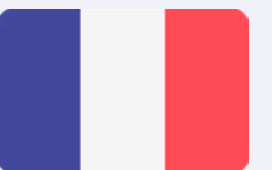
Programme et contenu

- Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service de l'établissement
- Gérer une situation d'insatisfaction client
- Traiter en anglais une demande
- Accueillir et intégrer des collaborateurs dans son service
- Animer et former le personnel de son secteur
- Planifier, répartir et clôturer la production du service des étages
- Gérer le linge, les matériels, les produits et les consommables
- Sensibilisation aux principes de développement durable dans le secteur professionnel visé



Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / Réaction à froid



Français



Anglais

Éligible aux
financements
OPCO

