

Manager et gérer le département Housekeeping

Version 2.2 | 08.02.23

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 de lampe grillé. 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:

- Contrôler la qualité de la production du service des étages
- Organiser et animer le travail des équipes du service des étages
- Maitriser 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



Public

Toute personne souhaitant évoluer vers un poste de 1ere femme de chambre ou gouvernante. Entre 4 et 6 apprenants.



Prérequis

Avoir le sens du contact et de l'accueil



Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

- Si 4 apprenants : à partir de 700€ HT / apprenant
- Si 6 apprenants : à partir de 460€ HT / apprenant Possible en INTRA ou INTER



Matériel et outils
pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam
- Document extraction des réservations du mois en cours
- Cardex client
- Liste des départs/arrivées Documents des procédures du département
- Planning du département

Eligible aux financements OPCO
Tarif inter entreprises: sur devis



Méthode pédagogique

Cette formation-action se veut résolument pratique. Elle se base sur des méthodes actives et participatives basées sur des apports méthodologiques et des exercices d'application et de mise en pratique.



Programme

Contrôle des chambres, des lieux publics et des locaux de service – gestion des approvisionnements au service des étages - échanges d'informations avec les services de l'établissement, intégration d'un nouveau collaborateur – formation du personnel au service des étages – animation et organisation du travail des équipes - gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables.



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



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 des personnes en situation de handicap en situation de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Formation en présentiel

sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe

Formation en distanciel possible

Langue: Français et Anglais



Responsable pédagogique
Hadrien BOBILLON