

Hygiène et qualité au service de l'hôtellerie

PUBLIC

Tout professionnel amené à servir les repas en salle ou en chambre, à aider les résidents, à débarrasser les tables, ...

PREREQUIS

Aucun

NOMBRE DE PARTICIPANTS

12 personnes maximum

DUREE

2 jours soit 14 heures

INTERVENANTE

Formatrice consultante, ingénierie biochimie et microbiologie

MODALITES PRATIQUES

- . Formation en présentiel
- . Intra et inter établissement
- . Prochaine session
6, 7 novembre 2025
A Arzacq (64)
- . Devis sur simple demande
- . Accessibilité handicapé :
Nous consulter
- . Inscription par mail / téléphone

VALIDATION

Attestation de formation

DISPOSITIF DE L'ACTION

En amont : Prévisite, recueil des besoins des participants

Au cours de formation :

Evaluation lors des mises en situation, des études de cas et réflexions de groupe

En fin de formation :

Evaluation des acquis par post-test et évaluation de la satisfaction des participants

A 3-6 mois : Evaluation à distance

OBJECTIFS

Le stagiaire sera capable de ...

- Identifier les principes de base d'hygiène et de prévention en institution
- Garantir une qualité de service hôtelier

PROGRAMME

Module 1 : Les principes de base d'hygiène et de prévention

- Définition, rôle et objectifs de l'hygiène
- Focus sur la tenue professionnelle et l'hygiène du personnel
- La différence entre l'hygiène et la propreté, et les grands principes et étapes du bionettoyage
- Les règles à respecter pour prévenir les risques d'infections alimentaires
 - o La marche en avant
 - o Les principes de circuits sales et circuits propres
 - o La température des plats
 - o La conservation des denrées alimentaires
 - o La manipulation du matériel
 - o Les priorités de rangement en fonction de la sensibilité des produits
 - o Le monde microbien et son fonctionnement
- Autocontrôle (observer, suivre), traçabilité (prouver) et responsabilité (obligation-comportement)

Module 2 : La qualité hôtelière en institution

- Savoir-faire de belles tables et donner du plaisir aux résidents et invités ponctuels
 - o Savoir réaliser le dressage de tables accueillantes
 - o Savoir réaliser la présentation des assiettes, le montage des plateaux repas
 - o Savoir respecter les règles de savoir-faire du service au plateau en chambre et du débarrassage des tables
 - o Sensibiliser les participants à la vue d'ensemble de leur salle de restaurant pour créer un environnement agréable et sécurisé pour les résidents pendant les repas
 - o Savoir communiquer avec l'équipe de cuisine au sujet des repas/de l'appréciation des plats
- Savoir adapter son attitude à toutes les étapes du service
 - o Savoir accueillir et prendre congé des résidents
 - o Savoir offrir un sourire et souhaiter un « bon appétit »
 - o Savoir encourager la socialisation pendant les repas
 - o Savoir prendre en compte les besoins des résidents et anticiper leurs besoins
 - o Savoir présenter et valoriser le menu du jour
 - o Savoir se déplacer de manière appropriée dans la salle de restaurant
 - o Être en mesure de faire face aux réclamations
 - o Savoir signaler tout changement de comportement lors du repas
- Analyse des pratiques relatives aux services en salle en EHPAD et propositions d'actions d'amélioration
 - o S'interroger sur nos pratiques, nos comportements, pour repérer et prévenir les situations à risque, au quotidien, et améliorer la qualité de vie des personnes âgées accueillies

MODALITES PEDAGOGIQUES

La participation active de chaque stagiaire et l'interaction seront recherchées, valorisées et animées par la formatrice, tout au long de la formation, dans un esprit de convivialité. Une pédagogie active et expérientielle avec alternance de mises en situation, d'apports théoriques, d'analyse/recommandation, d'autodiagnostic, de nombreux « trucs et astuces » à mettre rapidement et facilement en œuvre !

Les apports théoriques avec diaporama, illustrations, séquences vidéo, travail en sous-groupe, travaux dirigés, tests de connaissance, pourront être proposés pour animer cette formation.

La durée et le contenu de cette formation sont personnalisables en fonction de vos besoins