

### PARTICIPANT(S) :

Professionnels du secteur Hôtels Cafés  
Restaurants

### ORGANISATION :

**Durée :** 14h

**Lieux :** Campus du Lac Bordeaux ou  
Libourne

### INTERVENANT(S) :

Formateur expert en techniques  
d'hôtellerie

### ELIGIBILITE :

AKTO - HÔTELS CAFÉS RESTAURANTS  
Mandataire : PURPLE CAMPUS  
Formation disponible en INTER et en  
INTRA Entreprise

### VALIDATION DE LA FORMATION ET INFORMATIONS

#### PRATIQUES :

L'intervenant mesurera, tout au long de  
la formation, l'acquisition des  
connaissances des participants à travers  
la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de  
formation conforme à la législation en  
vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque  
participant.

#### CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010  
Code APE-NAF 8542Z  
N° Existence 7233 042 4333

#### Site de Bordeaux

10 rue René Cassin - CS 31996 -  
33071 Bordeaux Cedex  
Tél. 05 56 79 52 00  
campus@formation-lac.com

#### Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder 33504 Libourne  
Cedex tél : 05 57 25 40 66  
campus@formation-lac.com

### OBJECTIFS

#### Nature de l'action : Acquisition de compétences.

- Maîtriser les gestes, les postures et les techniques professionnelles
- Optimiser l'organisation de son poste de travail pour gagner en efficacité et en autonomie

### MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

- Pédagogie active et séquentielle
- Mise en œuvre sous forme d'atelier favorisant la mise en situation, l'application immédiate et l'expérimentation en alternance des phases théoriques.
- Formulation des problématiques et échange d'expériences
- Évaluation continue des acquisitions des apprenants au fil de la formation et phase de clôture par la réalisation d'un exercice appliqué ou rédactionnel

### CONTENU DU PROGRAMME

#### CONTEXTE ET GÉNÉRALITÉ

##### L'environnement de travail

- Le fonctionnement standard du service Etage
- Le rôle de l'employé(e) d'étage
- Les principales tâches quotidiennes
- Les différents lieux d'activité dans son hôtel

##### Le savoir-être

- Importance et valorisation de soi dans son activité
- Le bon comportement face au client : attitude, sourire, tenue
- L'anticipation et la prévention des situations « à risque »

### PRODUITS ET MATÉRIELS

#### Préparer son poste de travail

- Organisation de son chariot
- Les différents produits (utilisation, dosage, fonction, prévention, application)
- Le matériel (chariot, aspirateur, types de « balais », matériel vapeur, matériel spécifique selon revêtement, etc.)
- La chimie des produits (Ph, mélange interdit, impact écologique, efficacité, etc...)
- Organisation de son matériel de nettoyage (jeux de couleur par destination, renouvellement et usure, nettoyage et entretien du matériel, etc.)

### TECHNIQUES ET PROCESS

#### La remise en état d'une chambre

- Procédure de nettoyage d'une chambre à blanc
- Procédure de nettoyage d'une chambre en recouche
- A chaque type de tâche sa technique de nettoyage
- Nettoyage et entretien des textiles sensibles (rideaux, moquette, tapisserie de mobilier etc.)
- Trucs et astuces de professionnels expérimentés
- La chronologie du nettoyage
- Techniques et méthode pour faire un lit
- Les parties communes : couloir, ascenseur, lobby, etc.
- Les règles d'hygiène et de sécurité dans les étages
- La gestion documentaire et la remontée d'information :
  - Dégradation et chambre et besoin de maintenance
  - Délogement
  - Objet perdu

### **PARTICIPANT(S) :**

Professionnels du secteur Hôtels Cafés  
Restaurants

### **ORGANISATION :**

**Durée :** 14h

**Lieux :** Campus du Lac Bordeaux ou  
Libourne

### **INTERVENANT(S) :**

Formateur expert en techniques  
d'hôtellerie

### **ELIGIBILITE :**

AKTO - HÔTELS CAFÉS RESTAURANTS

Mandataire : PURPLE CAMPUS

Formation disponible en INTER et en  
INTRA Entreprise

### **VALIDATION DE LA FORMATION ET INFORMATIONS**

#### **PRATIQUES :**

L'intervenant mesurera, tout au long de  
la formation, l'acquisition des  
connaissances des participants à travers  
la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de  
formation conforme à la législation en  
vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque  
participant.

#### **CAMPUS DU LAC**

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

#### Site de Bordeaux

10 rue René Cassin - CS 31996 -

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

#### Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder 33504 Libourne

Cedex tél : 05 57 25 40 66

campus@formation-lac.com

### **La remise en état des sanitaires**

- Technique et postures pour le nettoyage d'une baignoire
- Nettoyage des toilettes : se protéger et assurer la sécurité sanitaire des clients suivants
- Nettoyage des lavabos et douches

### **Le travail physique face à son corps**

- Identifier les tâches et action mettant le corps à l'épreuve
- Ergonomiser son action au travail, de son espace et de son matériel
- La gestuelle qui économise votre corps
- Réflexion sur l'impact du métier sur son corps dans le temps et ses conséquences

### **EVALUATION**

- Exercice d'application sur une recette imposée ou un test sous forme rédactionnelle (QCM, élaboration d'une fiche technique, description d'un process de production, etc...)
- Correction collégiale