

# HOUSEKEEPING TRAINING MANAGEMENT STRASBOURG

**1 ANNEE**

CALENDRIER 2010 / 2011

**Recrutement niveau post BTS** ou *à déterminer selon les compétences professionnelles acquises.*

**1** Etude du dossier – Un bon niveau d’anglais sera requis.

\* **envoi par email** lettre de motivation + CV + choix date de recrutement (voir tableau joint )

À l’attention de Mme Christiane Dietenbeck

[Kiky.dietenbeck@wanadoo.fr](mailto:Kiky.dietenbeck@wanadoo.fr) Tél 0608996966 - 0388960208

**2** Entretien de motivation

## **Objectifs de la formation et postes à pourvoir**

Gérer une équipe : former, animer, diriger une équipe dans le service des étages.

Gérer le budget d’un département : personnel, achats.

**Gouvernant(e) d’étage, assistante Gouvernante Générale.**

**Responsable d’une équipe en société de sous-traitance.**

**Responsable Hôtelière dans le domaine hospitalier.**

CONTENU	PERIODE - DUREE
<p><b><u>12 mois de spécialisation :</u></b>  professionnalisation des techniques de travail et d'organisation – améliorer ses attitudes et comportements – développer ses capacités à animer et former une équipe.</p>	
<p><b><i>Stage en France ou dans un pays anglophone</i></b></p> <p><b><u>Objectifs :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Découverte ou approfondissement des métiers de base du service des étages.</li> <li>• Valet / Femme de chambre : ouverture – fermeture – garde</li> <li>• Lingerie – blanchisserie – fleuriste <i>en fonction de la structure et des services internes en place dans l'établissement.</i></li> </ul> <p><i>Elaborer une synthèse de ce stage, qui sera présentée et soutenue aux partielles du mois de septembre.</i></p>	<p><b>4 semaines du 2/08/2010 au 27/08/2010</b></p>
<p><b>Stage de cohésion d'équipe</b>  Apprendre à se connaître  S'intéresser à l'autre  Pouvoir travailler ensemble, avancer ensemble  Dépassement de soi – prise de risque</p>	<p><b>Du 30/08 au 01/09 inclus</b></p>
<p><b>Formation théorique et pratique au Lycée A.Dumas Illkirch</b></p> <p>Une collaboration entre une équipe d'enseignants du lycée hôtelier, des partenaires professionnels et des gouvernantes de la région.</p>	<p><b>Du 06/09 au 23/10 inclus</b></p>
<p><b>Validation des acquis professionnels sur les métiers de base</b>  2 épreuves pratiques opérationnelles  1 épreuve écrite sous la forme d'un Q.C.M  Présentation et soutenance de la synthèse du stage.</p>	<p><b>13 et 14/09/2010</b></p> <p><b>1ères évaluations éliminatoires</b>  <b>Résultats immédiats !</b></p>

<p><b>Déplacements professionnels dans la région</b>  <b>Géradmer</b> – Fabrication du linge  <b>Reichshoffen</b> – Fabrication literie  <b>Strasbourg</b> – Blanchisserie industrielle</p>	<p><b>Du 15 au 17 septembre 2010 inclus</b></p>
<p><b>Vacances de la Toussaint</b></p>	<p><b>Du 24/10/2010 au 7/11/2010 inclus</b></p>
<p>Fleuriste <b>2 jours</b>  Blanchisserie – pressing – repassage <b>2 jours</b>   <b>2 x 2 jours à inclure dans la période citée en référence.</b></p>	<p><b>Du 8 au 11/11/2010 inclus</b></p>
<p><b>Déplacement professionnels sur Paris</b>  Réalisation d'un audit qualité  Salon Equip'hotel</p>	<p><b>Du 14 au 16/11/2010 inclus</b></p>
<p><b>Rédaction du Rapport d'audit</b></p>	<p><b>Du 17 au 19/11/2010 inclus</b></p>
<p><b>Formation théorique et pratique au Lycée A.Dumas Illkirch</b>   Une collaboration entre une équipe d'enseignants du lycée hôtelier, des partenaires professionnels et des gouvernantes de la région.</p>	<p><b>Du 22/11 au 3/12/2010 inclus</b></p>
<p><b>Stage en milieu hospitalier *</b>  Le métier de Responsable Hôtelière  Hygiène et sécurité dans le domaine hospitalier   <b>*Selon projet professionnel personnel</b>  <u>A l'issue de ce stage :</u>   Présentation du milieu hospitalier et de ses spécificités.  Présentation d'une mission.  1 dossier de synthèse sera élaboré en français .  <b>La soutenance constituera l'1 des épreuves de l'examen final.</b></p>	<p><b>Du 6 au 23/12/2010</b>  <b>Du 3 au 14/01/2011</b></p>

<p><b>Vacances de Noël</b></p>	<p><b>Du 24/12/2010 au 2/01/2011 inclus</b></p>
<p><b>Formation théorique et pratique au Lycée A.Dumas Illkirch</b></p> <p>Une collaboration entre une équipe d'enseignants du lycée hôtelier et des gouvernantes de la région.</p>	<p><b>Du 17/01 au 11/02/2011 inclus</b></p>
<p><b>Vacances d'hiver</b></p>	<p><b>Du 12 au 20/02/2011</b></p>
<p><b>Stage en situation gouvernant(e) d'étage</b>  <b>Ouverture – Fermeture – Garde – Bureau ...</b>  <i>pour exemples.</i></p> <p><u>A l'issue de ces stage :</u></p> <p>La personne en formation devra être capable de prendre un poste à responsabilités.</p> <p><b>Présentation et exploitation d'une activité professionnelle au moment de la certification.</b></p>	<p><b><u>Stage 1 en France</u></b>  <b>Du 21/02 au 25/03/2011</b>  <b>Hôtellerie de palace</b></p> <p><b><u>Stage 2 à l'étranger</u></b>  <b>Du 04/04/2011 au 24/09/2011 inclus</b>  <b>Stage de 6 mois / 24 semaines en situation professionnelle.</b>  <b>Adéquation du choix du stage avec le projet professionnel personnel.</b></p>
<p><b>Finalisation de la formation théorique et pratique.</b></p>	<p><b>6 et 7/10/2011</b></p>

<p><b>Certification</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Etude d'une situation d'entreprise à l'écrit.</li> <li>2. Soutenance à l'orale de l'activité professionnelle, sélectionnée durant le stage et présentée dans un rapport.</li> <li>3. <b>Jeux de rôle :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Formation d'un employé</li> <li>1 Conduite de réunion <u>ou</u> prise de décision <u>ou</u> entretien avec un fournisseur (Pour exemples)</li> </ol> </li> </ol> <p>Cette certification sera opérée en collaboration avec les professionnelles et la certification sera délivrée par Mme Nicole SPITZ – Présidente Fondatrice de l'A.G.G.H Amicale des Gouvernantes de Grands Hôtels.</p>	<p><u>Période à confirmer</u> Du 10 au 12/10/2011 inclus</p>
---	--

**37 semaines** de formation professionnelle en entreprise en partenariat avec l'A.G.G.H, les groupes hôteliers, les hôteliers indépendants et les partenaires / fournisseurs avec lesquels nous travaillons en étroite collaboration. – **environ 1400 h**

**11 semaines** de formation théorique et pratique – **soit 560 h** au lycée Hôtelier A.Dumas d'Illkirch et dans les entreprises hôtelières.

**4 semaines** de repos réparties sur l'année.

***Cette formation pourra être ajustée en fonction des compétences déjà acquises et des objectifs de chaque participant(e).***

**11 semaines** de formation théorique et pratique – **soit 560 h** au lycée Hôtelier A.Dumas d'Illkirch et dans les entreprises hôtelières.

L'hôtellerie « un métier – une passion au service de l'autre »

L'hôtellerie en France – L'hôtellerie en Europe et dans le monde.

Présentation des grands groupes hôteliers.

Le classement hôtelier en France.

Les labels type « Palace ».

Présentation de différents types et styles d'établissements.

Les aménagements spécifiques.

L'hôtellerie responsable.

Gestion d'un centre de bien-être avec piscine.

Un hôtel – une organisation – les organigrammes – les fiches de poste.

Les différents métiers au service des étages.

L'organisation du travail – d'ouverture en ouverture... Suivi et adaptation.

La législation du travail – les différents contrats - Les plannings.

La qualité – mise en place d'une démarche qualité.

La gestion d'équipe – cohésion – animation – motivation – fidélisation.

Conduite de réunion.

Gestion de conflits.

Connaissance et gestion du linge – de la literie – des produits d'accueil – des produits d'entretien.

Connaissance et entretien des pierres – du mobilier

Brevet de secourisme

# HOUSEKEEPING TRAINING MANAGEMENT STRASBOURG

## 1 ANNEE

### CALENDRIER 2010 / 2011

**Lycée Hôtelier Alexandre Dumas – Illkirch Grafenstaden.**

**11 semaines** de formation théorique et pratique – **soit 560 h** au lycée Hôtelier A.Dumas d'Illkirch et dans les entreprises hôtelières.

#### **Module 1 Un Métier – des Hommes**

L'hôtellerie « un métier – une passion au service de l'autre »

L'hôtellerie en France – L'hôtellerie en Europe et dans le monde.

Présentation des grands groupes hôteliers.

Le classement hôtelier en France.

Les labels type « Palace ».

Présentation de différents types et styles d'établissements.

Les aménagements spécifiques.

L'hôtellerie responsable.

Les tenues et uniformes.

Gestion d'un centre de bien-être avec piscine.

Le développement durable et le Service Housekeeping.

#### **Module 2 Le Client**

Le client : attitudes et comportements.

Les segmentations.

La psychologie du client.

Morphopsychologie.

## **Module 2 L'organisation du travail**

### **La recherche de la Qualité, de l'Excellence**

Un hôtel – une organisation – les organigrammes – les fiches de poste.

Les différents métiers au service des étages.

La législation du travail – les différents contrats - Les plannings.

L'organisation du travail – d'ouverture en ouverture... Suivi et adaptation.

Définition de la Qualité – Fédérer l'Equipe pour « la Mise en place d'une démarche Qualité. »

Les labels Qualité.

La Qualité produite – La Qualité perçue – Les supports d'analyse.

Initiation et participation à un Audit de Qualité.

Analyse et Plan d'actions.

## **Module 3 Constituer et Accompagner une Equipe**

Comportement et savoir être en Hôtellerie.

La gestion d'équipe – Cohésion – Animation – Motivation – Fidélisation.

Stage de Cohésion d'équipe.

Analyse de Situations et Prises de décisions

Conduite de réunion.

Gestion de conflits.

Brevet de secourisme.

Atelier Couture.

Atelier maquillage et coiffure.

Atelier Décoration Florale.

## **Module 4 Produits et Matières... Choix, Entretien et Gestion...**

Connaissance, entretien et gestion du linge – de la literie.

Connaissance, entretien et gestion des produits d'accueil.

Connaissance, entretien et gestion des produits d'entretien.

Connaissance, entretien et gestion des pierres.

Connaissance, entretien et gestion du mobilier.

## **Module 5 Suivi divers...**

Le linge client : blanchissage – nettoyage à sec – repassage.

Les Objets Trouvés – Les Objets en Garde.

## **Module 6 Evolution de carrière ... Les métiers parallèles...**

L'Hôtellerie Hospitalière.

Les Maisons de Retraite.

Les Clubs de Vacances.

Gouvernant – Gouvernant(e) chez des Particuliers.

**ANNEE SCOLAIRE 2010 / 2011** LYCEE HOTELIER A. DUMAS HOUSEKEEPING TRAINING MANAGEMENT - F C GOUVERNANT(E)

août	septembre	octobre	novembre	décembre	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17rapport	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18 d'	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19 audit	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25 rapport	25
26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27 de	27
28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
29	29	29	29	29	29		29	29	29	29	29	29	29 stage	29
30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30
31		31		31	31		31		31		31	31		31

Période de Formation Lycée + Entreprises

Stage en entreprise à l'étranger / selon projet

Vacances

Déplacements professionnels

Epreuves d'examen - certification

Stage en entreprise en France

Stage de cohésion