

## Objectifs :

- Contrôler correctement et rapidement une chambre
- Améliorer la qualité du service et la propreté des chambres
- Connaître les standards de nettoyage

## PROGRAMME

- ✓ Le maintien de la qualité et de la conformité du produit (propreté, fonctionnement, confort général, esthétique, hygiène)
- ✓ L'inspection approfondie des chambres libres, la détection et par conséquent la réfection ou le remplacement d'équipements ou d'installations endommagées
- ✓ Réalisation des contrôles liés à la propreté, à l'Hygiène et à la Sécurité
- ✓ Contrôle sur la bonne utilisation des matériels, produits, fournitures.
- ✓ Contrôle quantitatif et qualitatif du linge
- ✓ Contrôle de la conformité et de la tenue du comportement et du personnel.
- ✓ La fiche de contrôle des chambres (les procédures)

### CONTRÔLE DE DÉBUT DE JOURNÉE

Effectuer un contrôle physique des chambres « Libres Prêtes » afin de valider la journée de travail dans sa réalité.

- Ce contrôle permet d'ajuster vis-à-vis de la réception l'état réel de l'hôtel à l'instant T, voir un « client passage » qui a pu échapper à la réception, une prolongation de séjour qui n'est pas rentrée dans le logiciel, une chambre qui a besoin d'une remise en état.

### Contrôle des chambres « ne pas déranger »

- S'inquiéter des panneaux « ne pas déranger »
- Vérification par la réception en anticipant sur le déroulement du travail de la matinée

### Vérification de toutes les chambres

- Nettoyage
- Disposition des meubles
- État des sanitaires, des lumières, de la température, du téléphone et tous les appareils mis à la disposition du client
- Comment rendre le contrôle plus efficace :
  - ◇ Fiche d'inspection

### Contrôle de la propreté des couloirs

- Propreté des couloirs et leur accessibilité.
- Retrait des plateaux de petit déjeuner, des chariots de ménage, des aspirateurs
- Propreté de l'éclairage des couloirs et escaliers
- Contrôle du fonctionnement de l'éclairage et des escaliers

### Le contrôle de fin de service

- Le contrôle des chariots et du matériel d'entretien
- Le rangement des placards de linge et des offices
- La vérification des réserves de couvertures et oreillers

### LIEU :

Présentiel

### DURÉE :

14 heures

### VALIDATION :

Attestation de fin de formation

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :

Étude de cas, mises en pratiques, questions de connaissances

