

# QUALITE DE LA PRESTATION DE RESTAURATION POUR LES ASH

Programme R10



**FORM' ACTIONS**  
FORMATIONS CONSEIL BUREAU D'ETUDES

0685840489

info@formactions.fr

www.formactions.fr

Les ASH ont la charge de la distribution alimentaire et du service en salle. A ce titre, elle impacte forcément la qualité globale de l'offre alimentaire. Cette formation leur permettra d'acquérir les bonnes pratiques de service et de savoir être pour garantir une prestation optimale.

 2 jours soit 14 h en présentiel



Personnel de salle, ASH et encadrement

 Compréhension du français à l'oral et à l'écrit.

## OBJECTIFS :

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre l'importance du moment du repas pour les personnes en établissement de santé
- Etudier les besoins des patients lors des repas
- Améliorer l'accueil et le confort des patients
- Utiliser les techniques professionnelles hôtelière dans le secteur Sanitaire et Social
- Faire prendre conscience aux stagiaires de l'interrelation entre plaisir et soins

## LES POINTS FORTS DE LA FORMATION :

Formation orienté sur la pratique permettant la réalisation intégrale du service en salle à manger, comprendre les attentes des convives concernant la prestation hôtelière

## MODALITE ET DELAI D'ACCES

3 mois à 1 semaine avant le démarrage de la formation dans la limite des effectifs indiqués. La formation se fait prioritairement dans l'entreprise. Les conditions d'accueil de la formation seront validées en amont.

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre la formation. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter.

## PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **PRESENTATION DE LA FORMATION**
  - Présentation et attentes des stagiaires
  - Exposé des difficultés rencontrées dans leur pratiques
  - Analyse de l'existant
  - Présentation des thèmes abordés lors de la formation
- **L'ALIMENTATION DES PATIENTS (Etablissement Sanitaire et Social)**
  - L'importance du moment repas pour les patients
  - Les fonctions hédoniques, conviviales et nutritionnelle du repas
  - Influences des références et des connotations affectives des patients par rapport à l'alimentation et leurs comportements lors des repas

- La place des temps repas dans la vie des patients
- **LES ATTITUDES DE SERVICE A ADOPTER**
  - La tenue vestimentaire, le langage, la façon de s'exprimer
  - Connaissance, reconnaissance et accompagnement des patients
- **COMMUNICATION ET INFORMATION**
  - Interactions et relations entre les patients et le personnel de service
  - L'accueil et la réception en salle à manger, en chambre
- **LA SECURITE DES ALIMENTS**
  - Rappel des règles d'hygiène (Lavage des mains, zone propre/ zone sale, nettoyage...)
  - L'identitovigilance alimentaire
  - Les circuits de distribution de l'allotissement à la chambre ou la salle à manger
- **L'APPETENCE**
  - Comment stimuler ou déclencher l'appétence
- **TECHNIQUES DU SERVICE HOTELIER**
  - Les différents type de service (Service à la Française, à l'Anglaise, à la Russe, à l'Américaine)
- **AMELIORER LA QUALITE DANS TOUTES LES CONDITIONS**
  - Service en Salle de Restaurant
  - Service en chambres (plateaux)
  - Service des petit-déjeuner, encas, collations
  - Techniques de débarrassage et de nettoyage des salles de restaurant et remise en état
  - Techniques de débarrassage et de nettoyage adaptées au service en chambre

## RESSOURCES PEDAGOGIQUES :

Équipe pédagogique :

Formateur avec plus de 15 ans d'expérience

Ressources techniques et pédagogiques

- Projection du support de formation, de la méthodologie
- Exposé théorique
- Études de cas concrets des entreprises présentes lors de la formation.
- Travail d'équipe en salle.
- Exercices pratiques
- Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation.
- Méthodes affirmatives, interrogatives et actives employées
- Mise en œuvre pratique au sein de la cuisine de l'établissement

Évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Quizz Pré et Post formation
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation

## TARIF :

Nous contacter

*Date de mise à jour : 15/10/2023*