

SOMMAIRE

Introduction Générale

Leçon n°01 : Présentation de l'organisation du service hébergement



Plan de la leçon n°01 :

Introduction

I- Organisation du service hébergement et relation inter-service :
   1. Organisation du service hébergement
   2. Les relations inter-service (des différents services entre eux)

II- Personnel du service hébergement (responsabilité et missions) :
   1. Gouvernante
   2. Gouvernante d'étage
   3. Femme de chambre/ Valet de chambre

III- Mise en place d'un planning de travail

IV- La chambre :
   1. L'équipement de la chambre
   2. L'entretien des chambres
   3. Le contrôle des chambres

Conclusion

Références

Exercice d'application

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

LEçON N°01 : PRESENTATION DE L'ORGANISATION DU SERVICE HEBERGEMENT



Objectif de la leçon n°01 :

- Etre capable de présenter l'organisation du service hébergement (mission, personnel, documents de travail, la chambre, le linge).

Introduction :

Le terme hébergement est aperçu de différentes manières.

Dans le Dictionnaire Universel, le mot hébergement est définit comme « logement dont l'action consiste à loger où héberger dont l'acceptation veut dire accueillir ou recevoir quelqu'un sous son sel ».

L'hébergement qui a pour activité principale la vente des unités de logement mieux la mise à disposition des chambres dont le prix est fonction de la catégorie selon qu'il s'agisse :

- D'une suite présidentielle ;
- Des appartements ou penthouse ;
- Des suites diplomatiques ;
- Des chambres doubles ;
- Des chambres individuelles.

Larousse définit l'hôtel comme étant un établissement commercial qui a pour but la location des chambres ou des appartements meublés pour un prix journalier.

En nous basant sur cette définition, un hôtel est donc un établissement où le client pourra louer une chambre ou un appartement meublé afin de répondre à des besoins tels que :

- Dormir ;
- Se nourrir ;
- Travailler ;
- Se distraire ;
- Communiquer.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر
Scanné avec CamScanner

Il faut savoir que l'hébergement au sein du tourisme n'est pas uniquement composé d'hôtels. A côté de l'hôtel, il existe d'autres formes d'hébergement qui répondent aux mêmes attentes mais qui présentent en plus des spécificités, il s'agit des (du) :

- Motels ou relais ;
- Villages de vacances ;
- Résidences touristiques ;
- Auberges ;
- Pensions ;
- Chalets ;
- Meublé du tourisme ;
- Terrains de camping ;
- Gîte d'étape.

I- Organisation du service hébergement et relation inter-service :

1. Organisation du service hébergement :

Dans un établissement important, chaque fonction est confiée à un responsable qui peut être aidé dans son travail par un ou plusieurs assistants, la fonction est alors matérialisée par le "service", par exemple : service des réservations. Dans un hôtel de moyenne capacité, les différentes fonctions de l'hébergement sont assurées par un seul service : la réception, c'est le principe de la polyvalence.

Une règle d'or : un individu peut remplir plusieurs fonctions mais une fonction ne doit avoir qu'un seul responsable qui, éventuellement, se fera aider par des collaborateurs placés sous son autorité directe.

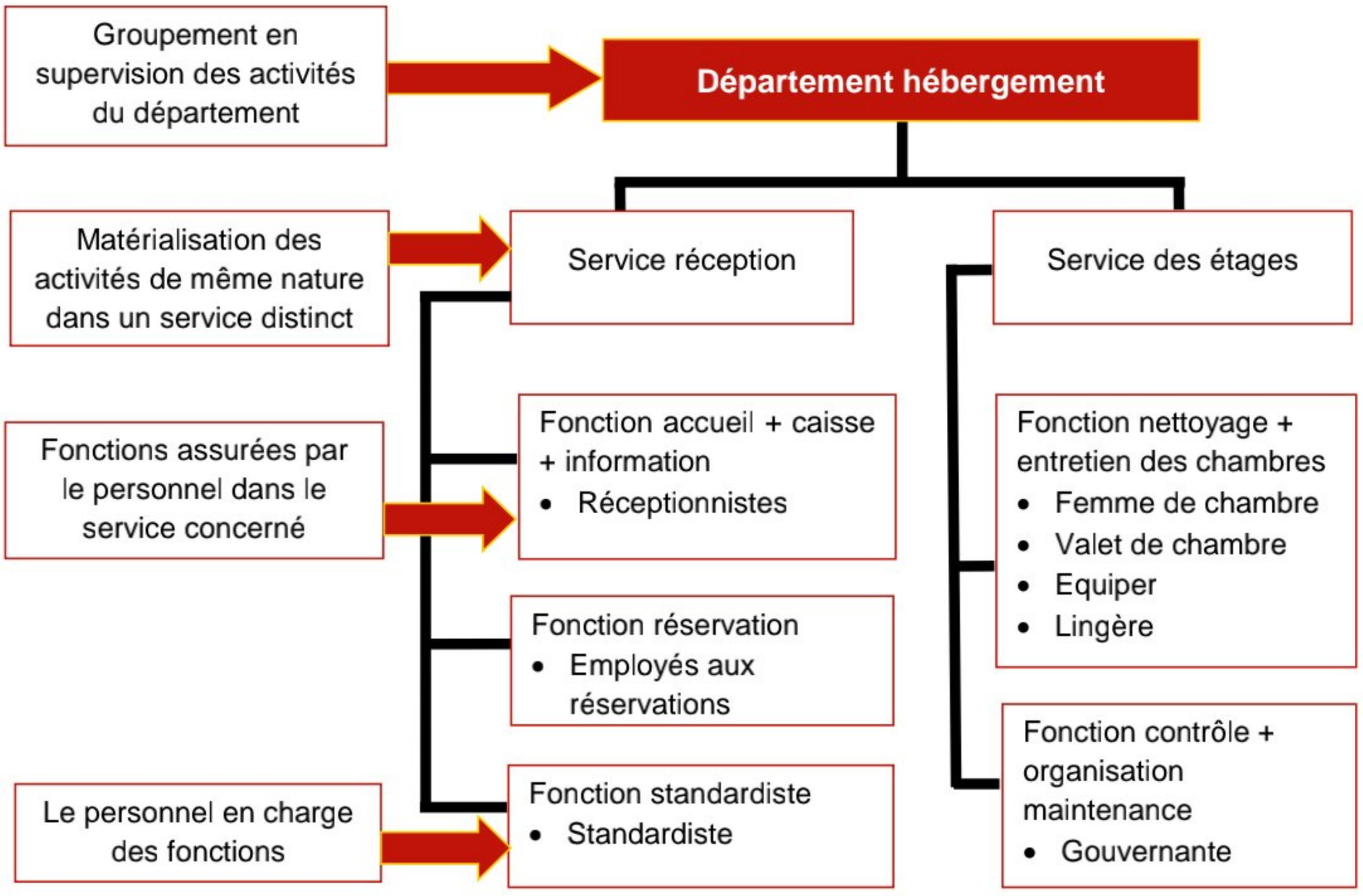
La polyvalence : c'est la fusion des éléments essentiels de plusieurs fonctions ou de deux (02) postes. Dans un hôtel de faible capacité, le personnel est polyvalent, il cumule plusieurs fonctions comme par exemple l'accueil des clients, les réservations, les encaissements etc.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Pour comprendre structure et fonctions : un schéma simple :



2. Les relations inter-service (des différents services entre eux) :

On peut distinguer deux (02) types principaux de relations :

2.1. Les liaisons hiérarchiques :

C'est la notion même de commandement. Chaque employé ne reçoit les instructions que d'une seule personne, qui est son supérieur direct. C'est le cas de la femme de chambre placée sous l'autorité de la gouvernante, du chef de réception sous l'autorité du directeur de l'hébergement.

2.2. Les liaisons fonctionnelles :

Conséquence de la spécialisation, elles ne dépendent pas de la hiérarchie. Elles sont établies entre les services pour des raisons de compétences techniques ou opérationnelles : c'est souvent le cas entre la gouvernante et le chef de réception.

Les liaisons fonctionnelles servent à la transmission de conseils, de directives, d'informations spécifiques : par exemple pour l'embauche d'un employé à la réception, le chef de réception et le responsable du service du personnel collaborent pour le recrutement. Exemple de liaisons à partir du ''personnel d'encadrement''.

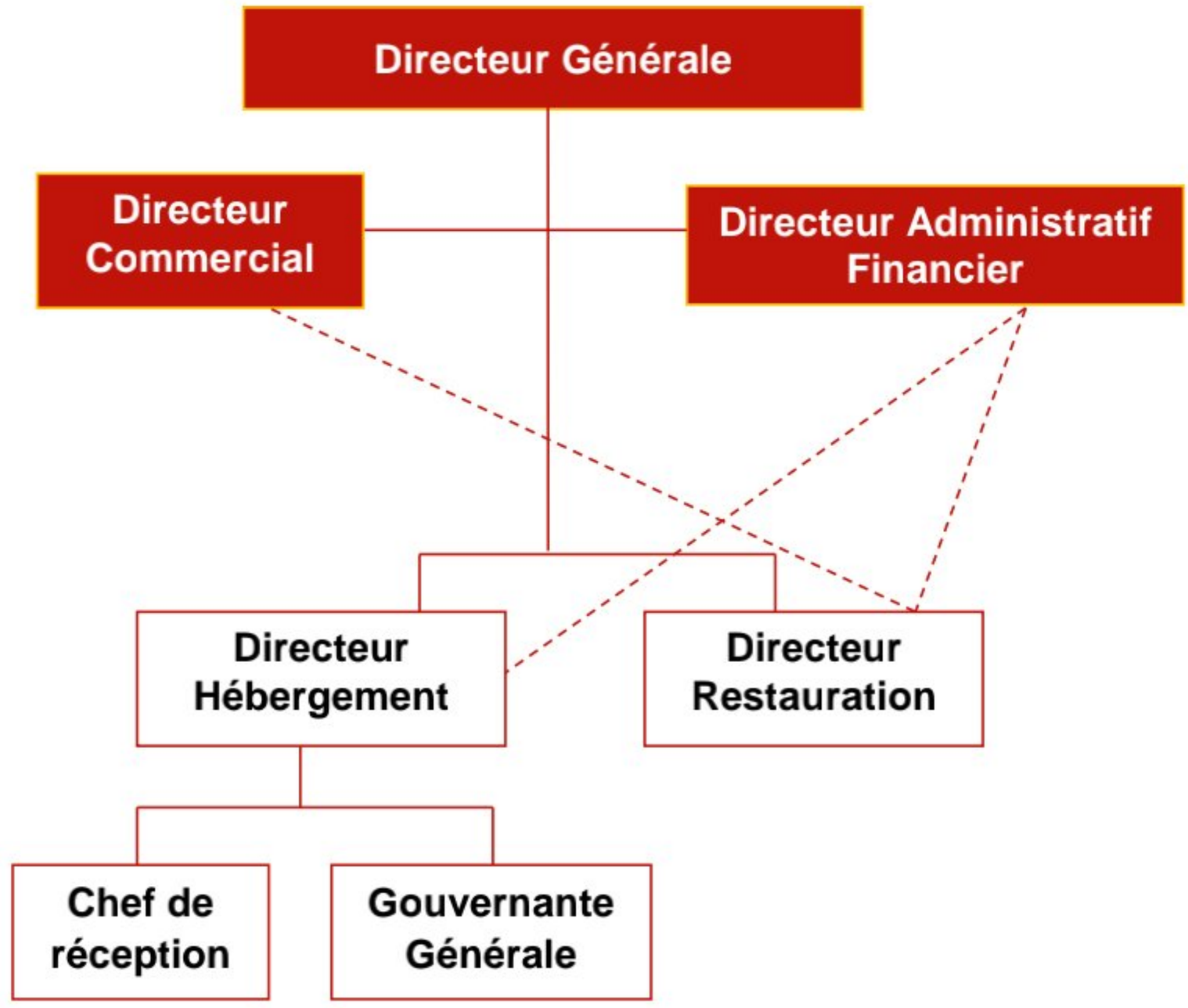
Cet organigramme représente la structure d'encadrement dans un hôtel de plus de 100 chambres.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Il fait bien ressortir :

- Les deux (02) types de liaisons :* fonctionnelles ·····
  * hiérarchiques ——————
- Les deux (02) grands départements de l'établissement que sont l'hébergement et la restauration.



II- Personnel du service hébergement (responsabilité et missions) :

1. Gouvernante :

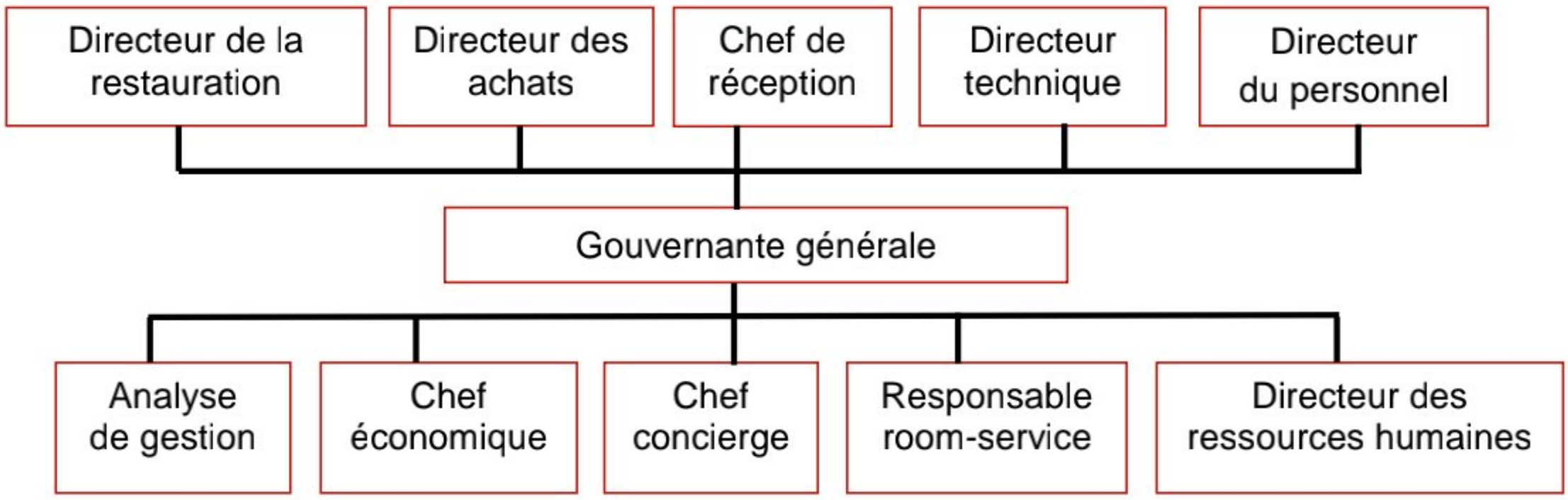
- **Autres dénominations :** Gouvernante générale.
- **Position hiérarchiques de la gouvernante :** Elle est sous un supérieur : le Directeur de l'hébergement.

Elle dirige les employés des étages (les gouvernantes d'étage, femme de chambre, valet de chambre), équipiers, lingères.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

➢ **Relations fonctionnelles de la gouvernante :** Voir l'exemple ci-après :



➢ **Domaine de son activité :**

Etablissements hôteliers, centre et village de vacances, centres d'hébergement à caractère social.

Dans les hôtels importants, le service des étages est dirigé par une Gouvernante Générale, assistée de plusieurs gouvernantes d'étage.

Dans les établissements de petite capacité, une gouvernante seule dirige les femmes de chambre.

➢ **Responsabilités / Mission :**

- **Fonctions administratives :**
  - Détermine l'organisation de son service,
  - Etablit les horaires, fixe les jours de repos, répartit les tâches à effectuer,
  - Gère les stocks de produits d'entretien et de linge,
  - Commande les produits nécessaires à l'économat,
  - Etablit une fois par an la liste du matériel à acheter pour l'inclure dans les prévisions budgétaires de l'année suivante,
  - Inventorie, au moins une fois par an, toutes les fournitures des chambres ou appartements (literie, rideaux, voilages, abat-jour).

- **Recrutement et formation du personnel :**
  - Détermine les effectifs du personnel en fonction du taux d'occupation,
  - Tient à jour une liste de femmes de chambre extra,
  - Propose les candidatures ou donne son avis sur celles qui lui sont soumises par la direction du personnel,
  - Forme les nouveaux embouchés à leur poste de travail,
  - Contrôle l'activité des employés placés sous ses ordres,
  - Etablie les fiches de présence,
  - Rédige un manuel d'entretien des locaux (utilisation produits, entretien, matériel…,
  - Organise des réunions d'information.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

- **Coordination entre les services :**
  - Reçoit de la réception des informations sur l'arrivée, le départ des clients et des instructions particulières,
  - Passe les commandes à l'économat,
  - Envoie le linge à nettoyer à la blanchisserie ou au pressing,
  - Transmet après vérification les factures à la comptabilité (blanchisserie, fruits, produits d'entretien…),
  - Signale les réparations à effectuer au service d'entretien ou fait appel à des entreprises extérieures.

➢ **Contrôle exercé par le titulaire du poste :**

- **Responsable du contrôle :** Le directeur de l'hébergement

- **Mode de contrôle :**
  - Satisfaction de la clientèle,
  - Contrôle de la qualité d'entretien du produit chambres,
  - Contrôle de la consommation des produits d'entretien, du linge, des produits d'accueil…,
  - Contrôle l'effectif du personnel en conformité avec les normes de productivité,
  - Budget.

- **Périodicité :**
  - Contrôles permanents et contrôles inopinés,
  - Contrôles mensuels ou annuels avec inventaires.

- **Sanctions de contrôle :**
  - Avertissement oral puis écrit,
  - Blâme,
  - Licenciement.

Commandement exercé sur les gouvernantes d'étage et les femmes de chambre dans leurs tâches d'organisation, d'entretien et de contrôle des chambres.

➢ **Relation professionnelle :**

La gouvernante participe aux réunions de chef de service et aux programmes de formation.

➢ **Remplacement :**
  - En cas d'absence du titulaire, une gouvernante d'étage peut le remplacer.
  - En cas d'absence d'une gouvernante d'étage, la gouvernante générale peut la remplacer.

➢ **Conditions de travail :**

- **Horaires réguliers :** 8h-16h30 (1 heure de repos), du lundi au vendredi.
- **Période de vacance :** période creuse pour l'hôtel : (juillet-août).
- **Lieux de travail :** bureau, étage, parties communes de l'hôtel.
- Station debout fréquente.

➢ **Documents ou matériel :**

- Liste d'occupation des chambres, départs, délogement et arrivées prévues, terminal d'ordinateur en liaison avec les autres services.
- Consignes particulières pour la journée,
- Tableau d'affectation du personnel pour la journée,
- Registre du personnel d'étage,
- Fiche d'inspection des chambres,
- Demande de réparations,
- Bons de commande de matériel, de linge, de produits d'entretien,
- Fichier personnel extra,
- Livre d'inventaire.

➢ **Accès au poste :**

- **Formation :** BTS Hôtellerie ou formation spécifique,
- **Langue étrangère :** Anglais indispensable et 2ème langue souhaitable,
- **Temps d'adaptation :** 3 mois
- **Expérience indispensable :** Aide gouvernante, gouvernante d'étage.

➢ **Evolution de carrière :**

- Directrice de l'hôtel ou de para hôtellerie,
- Directrice de maison de repos, de maison de retraite,
- Conseillère en ouverture d'hôtel et formation.

➢ **Renseignements divers sur l'étude :**

- **Date de réalisation :** 11/12/20...
- **Responsable de réalisation :** Mr. ..... Directeur de l'hébergement.
- **Application :** A partir du 15/12/20.

2. Gouvernante d'étage :

➢ **Autres dénominations :** Assistante ou gouvernante.

➢ **Responsabilités / Missions :**

- Diriger et coordonner le travail du personnel d'étage, femme de chambre, valets de chambre et équipiers,
- Contrôler l'entretien, la présentation des chambres et des parties communes,
- Tenir à jour l'inventaire du matériel et du livre de service,
- Responsable de la qualité.

➢ **Tâches principales et compétences :**

- **Nature du travail :**

Répartition des tâches :

- **Assistante gouvernante générale :**
  - Assure le remplacement de la gouvernante générale pendant les congés,
  - Dirige et contrôle le travail des gouvernantes des étages et des femmes de chambres,
  - Répartit le travail entre les membres de l'équipe de nettoyage,

  - Assure la liaison avec la réception pour l'informer de l'état des chambres,

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

- Fait l'inspection des chambres
- Fait l'inventaire des travaux et réparations à effectuer dans les chambres, contrôle leur exécution,
- Fonction administrative : gestion de l'effectif, inventaire des commandes.

- **Gouvernante d'étage ou première femme de chambre :**

- Supervise le travail des femmes de chambre,
- Délivre le matériel et produits d'entretien, le linge nécessaire pour chaque femme de chambre,
- Etablit un rapport de l'état d'occupation réelle des chambres et vérifie le planning journalier de la réception,
- Gère les objets trouvés,
- Prépare les chambres V.I.P.,
- Contrôle la propreté et le bon fonctionnement des appareils dans les chambres,
- Signale toute anomalie dans le fonctionnement des appareils et contrôle leur mise en état,
- En relation avec la réception et les travaux.

- **Clientèle :**
  - Peu de contact avec les clients, uniquement lorsque ces derniers ont des besoins particuliers ou des réclamations à formuler,
  - S'occupe tout particulièrement du confort des V.I.P. ou des accueils très personnalisés.

- **Animation de l'équipe :**
  - Contrôle la tenue, les activités, le comportement, des femmes de chambre (image de marque de l'hôtel),
  - Veille à l'application des procédures,
  - Assure la formation du nouveau personnel.

➢ **Aptitudes, qualités clés :**

Ce travail exige :
- Une bonne résistance physique,
- Une bonne présentation,
- Le sens des relations humaines,
- Des qualités d'organisation, de commandement,
- De la discrétion, de la diplomatie.
- Connaissance de l'anglais indispensable et éventuellement des notions d'autres langues étrangères.

➢ **Variante :** Ce poste existe dans la plupart des établissements hôteliers, centres et villages de vacances, centres d'hébergement à caractère social.

Dans les petites unités, cette fonction est assurée par l'épouse du directeur ou du propriétaire.

➢ **Situation hiérarchique :**

Son supérieur hiérarchique est le Directeur de l'hébergement, la Gouvernante générale.
Dans les petites unités, le Directeur ou le propriétaire.

3. Femme de chambre/ Valet de chambre :

- **Autres dénominations :** employé d'étage.
- **Responsabilités / Mission :**

Maintenir en parfait état de propreté les chambres des clients, les sanitaires et les locaux communs.

- **Tâches principales et compétences :**

  - **Nature du travail :**

  - **Femme de chambre de jour :**
    - Assure parfois le service du petit déjeuner dans certains hôtels,
    - Nettoie les chambres selon un planning qui lui est permis au début de son service,
    - Utilise le matériel déterminé,
    - Met en pratique les techniques rationnelles (procédures),
    - Respecte la fréquence des travaux particuliers,
    - Effectue le change du linge,
    - Intervient pour faciliter les délogements,
    - Respecte les règles d'urgence et de sécurité.

  - **Femme de chambre de soir :**
    - Nettoie les chambres libérées tardivement ou louées à la journée,
    - Complète l'aménagement des chambres à la demande (couvertures ou lit supplémentaire...),
    - Change le linge de toilette utilisé dans la journée,
    - Stérilise les verres à dent,
    - Nettoie les parties communes en cas de besoin,
    - "fait les couvertures".

  - **Valet de chambre :**
    - Assiste la femme de chambre dans certains hôtels,
    - Effectue les travaux pénibles (déplacement de meubles, transport du linge, port des bagages…) éventuellement,
    - Nettoie les glaces et les vitres dans les chambres,
    - Nettoie les locaux communs aux étages.

  - **Equipier :**
    - Nettoie les locaux communs de l'hôtel tels que couloirs, toilettes, sous-sol, ascenseurs, bureaux…
    - Propreté des tables, fauteuils, cendriers dans le hall d'accueil.

  - **Clientèle :**

Peu de contacts avec la clientèle à l'exception des hôtels saisonniers.

- **Aptitudes, qualités clés :**
  - Ce travail exige :
  - le sens de l'organisation, efficacité,

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

- Une bonne résistance physique,
- Une résistance à la station debout,
- Une bonne présentation,
- Quelques notions de langues étrangères sont souhaitables.

➢ **Variante :**

Cette fonction existe dans tous les hôtels, elle peut être assurée par du personnel polyvalent.

Dans certains établissements, le travail est assuré par une entreprise extérieure de nettoyage.

➢ **Situation hiérarchique :**

Son supérieur hiérarchique est la Gouvernante générale, la gouvernante d'étage ou la réception dans les petites unités.

III- Mise en place d'un planning de travail :

L'activité hôtelière peut varier d'un jour à l'autre tout en comportant des fluctuations au cours d'une même journée. Ces données doivent être prises en compte pour une bonne gestion du travail.

1ère : Inventorier les tâches pour chaque fonction.

2éme : Valoriser le temps de travail pour chaque fonction selon un volume d'activité.

3éme : Etudier la répartition de l'activité par tranche horaire.

4éme : Quantifier le nombre d'heures nécessaires par tranche horaire en fonction d'heures d'activité.

5éme : Définir le nombre de postes.

6éme : Affecter les postes de travail.

7éme : Elaborer un planning nominatif.

Cette opération ne peut pas s'effectuer dans n'importe quelle condition et doit respecter certain nombres d'étapes :

➢ **Planning des tâches :**

⇒ **Dès le début de la journée**, le personnel d'étages doit être informé du travail qu'il aura à effectuer. Grâce aux informations provenant de la réception, le travail des femmes de chambre pourra s'organiser. Ce travail de préparation et de distribution est effectué soit par la gouvernante, soit par un responsable.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Extrait d'une liste détaillée du statut des chambres donnée par la réception tous les matins

Etage1 : 27/03/20			6 heures 45					
N° chbre	**Type**	**Etat**	**Nom du client**	**Type client**	**Date d'arrivée**	**Nb personnes**	**Nb nuits**	**Date départ**
100	Triple	Occupé sale	Dupont	Indiv.	26/03/20..	1	22	17/04/20..
102	Triple	Départ attendu	Martin	Indiv.	25/03/20..	1	2	27/03/20..
104	Triple	Départ attendu	Smith	Groupe	22/03/20..	1	5	27/03/20..
106	Grand lit	Occupé sale	Berger	Indiv.	26/03/20..	2	4	30/03/20..
107	Twin	Départ attendu	Johns	Groupe	21/03/20..	1	6	27/03/20..
108	Handicapé	Départ attendu	Dupuy	Indiv.	26/03/20..	1	1	27/03/20..

⇒ **Processus :**

- **Nature des informations données par la réception :**
  - Numéros des chambres qui sont libérées ou le seront éventuellement au cours de la matinée,
  - Les arrivées prévues,
  - Les délogements.

- **Répartition du travail par le responsable des tâches :**
  - Préparation du listing pour chaque femme de chambre,
  - Répartition équitable des chambres en recouche, à blanc,
  - Remise des consignes particulières pour la journée : V.I.P., chambre en priorité, groupes, lit de bébé …

- **Exécution des tâches par les femmes de chambre :** Travail en fonction de la sortie des clients : recouche avant 13h.

- **Utilisation des informations par la réception :**
  - Communication par les femmes de chambre des numéros des chambres nettoyées au fur et mesure.
  - Remise à jour de la situation de l'hôtel (planning) en fonction de la libération des chambres et des évènements.

⇒ **Ensuite,** on établit les fiches de travail destinées aux femmes de chambre d'après le statut.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Exemple de fiche de travail d'une femme de chambre

Date : 27/03/20.			**Nom :** Sara		
Chambres	**Blanc ou Recouche**	**Observations**	**Chambres**	**Blanc ou Recouche**	**Observations**
102	B	TV HS	201	B	
103	B		203	B	
104	B		204	R	Télécommande TV
105	R		205	R	
106	R		206	R	
107	B		207	B	

IV- La chambre :

1. L'équipement de la chambre :

Au cours de ces dernières années, l'équipement de la chambre a profité de l'évolution de l'hôtellerie. Il est aussi varié que le sont la nature et le caractère des différents établissements.

D'après les normes, le mobilier d'une chambre d'hôtel comprend au minimum :

- Un lit muni de sa literie,
- Une table de chevet,
- Une table à écrire,
- Un siège par occupant théorique,
- Un meuble de rangement,
- Un porte-bagages.

Le choix de l'équipement doit se faire en tenant compte des paramètres suivants :

- Le mobilier est un investissement important et durable qui affirme le style et l'image de marque de l'établissement,
- Le mobilier doit être choisi en fonction de sa résistance, de sa facilité d'entretien, de son esthétique et de son rapport qualité-prix,
- Le mobilier devra répondre aux différents types de clientèle au point de vue confort et fonctionnalité.

Les caractéristiques de l'équipement de chambre :

- **Les composants du lit et de la literie :** les matériaux d'excellente qualité assurent au client un repos parfait et garantissent un usage prolongé.

⇒ **Matelas et sommier :**

- **Type de matelas recommandés :**
  - Matelas à ressorts : avec ressorts indépendants ou à fil continu.
  - Matelas en mousse polyester (16 à 18 cm d'épaisseur).
  - Matelas en mousse de latex (10 à 15 cm d'épaisseur).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

- **Eléments complémentaires de fabrication :**
  - Pour les matelas à ressorts, climatisation avec face hiver – face été : piqures du garnissage en profondeur : protection de la suspension par des garnissages ; poignées pour la manutention.
  - Pour tous les matelas, housses amovibles et lavables traitées non-feu.

- **Type de sommiers disponibles :**
  - Tapissier à ressorts,
  - Tapissier à garniture mousse,
  - Métallique,
  - Lattes en bois.

- **Dimensions les plus utilisées :**
  - Longueur de la literie : 200 cm
  - Largeur pour une personne : 100 cm
  - Largeur pour deux personnes : 150 cm.

⇒ **Traversin et oreiller :**

Composés de kapoks, plume, duvet, mousse de latex, polyester, ils sont enveloppés d'un coutil très robuste. L'ensemble doit être léger et souple.

Pour des raisons d'hygiène, il est recommandé de protéger le coutil par une sous- taie facile à lessiver.

⇒ **Couverture :**

Elles sont prévues à raison de deux (02) par lit.

La composition, indiquée par une étiquette, est variée :

- Pure laine, simple face ou double face,
- Laine mélangée (laine + coton fibranne),
- Fibres synthétiques (crylor, rhovyl…).

Le traitement antimite lui confère une qualité précieuse.

La dimension est fonction du type de literie :

Type	1 personne	2 personnes	Gd lit – lit jumeaux joints
Longueur (en cm) Largeur (en cm)	220 180	240 220	240 260

⇒ **Draps :**

Ils sont choisis en fonction de la classe de l'hôtel, de la clientèle, du mode de blanchissage et de leur robustesse.

⇒ **Alèze :**

Elle se constitue d'un molleton placé sur le matelas qui le protège tout en limitant l'usure des draps.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

⇒ **Couvre-pieds et édredon :**

En matière synthétique (crylor ou tergal), ils sont choisis en raison de leurs qualités : solidité, lavage, chaleur, légèreté.

⇒ **Dessus de lit :**

Souvent assorti aux rideaux, il est en général lavable et infroissable.

⇒ **La table de chevet :**

Parfois un meuble séparé, dans les aménagements modernes, elle fait corps avec la tête du lit, composant ainsi un ensemble appelé chevet.

Ce meuble comporte des tablettes fixées de chaque côté du lit destinées à recevoir le téléphone et tout objet que le client désire y poser.

⇒ **La table :**

Conçue de manière à ce que l'on puisse l'utiliser aussi bien comme table à écrire que comme coiffeuse, les tiroirs sont incorporés dans un ensemble scellé au mur ce qui évite l'encombrement de la chambre et en facilite l'entretien.

⇒ **Les meubles de rangement :**

Comprennent une armoire, une penderie et une commode.

⇒ **Le porte-bagage :**

Est prévu pour supporter d'une à deux valises.

⇒ **Les rideaux et les voilages :**

Assurent une fonction pratique et importante qui est l'obturation de la lumière et l'isolation phonétique.

Le choix du tissu s'opère parmi une gamme de tissus d'ameublement très étendue mais le caractère de la matière doit être adapté au milieu (dimension de la chambre, qualité et style des meubles, choix du revêtement des murs). Le tissu est donc sélectionné en fonction de la résistance, de sa tenue, de la solidité des couleurs, de la facilité d'entretien. La pose des rideaux est constituée par des tringles ou des rails mis en place sur le mur ou au plafond. Pour dissimuler le système de suspension, on pose une cantonnière ou boîte-à-rideaux.

Nous avons étudié le mobilier sous un aspect purement fonctionnel sans nous attacher au point de vue artistique et esthétique qui relève du décorateur. Cependant, nombreux sont les hôtels dans lesquels un accord a été recherché entre mobilier et le lieu d'implantation : compagne, bord de mer, montagne. Dans les établissements de grande classe, le raffinement se traduit par le choix de mobiliers de style et la création d'une harmonie d'ensemble. Presque tous les styles sont représentés, notamment : Louis XV, Louis XVI, Romantisme, et des styles plus modernes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

2. L'entretien des chambres :

2.1. Les grandes étapes de l'entretien de la chambre :

Il s'agit d'une procédure de référence qui tient compte du principe de la marche en avant et de règles d'hygiène pour :

- Limiter la contamination indirecte par les matériels et le linge,
- Assurer un nettoyage et une désinfection efficace par l'utilisation des produits adaptés et en parfaite état d'entretien ainsi que d'une méthode adaptée ; T.A.C.T (Température, Action mécanique et Concentration du produit, Temps de contact).

Phase	Explication	Commentaire
Positionner le chariot	• Mettre le chariot le long du mur près de la porte d'entrée de la chambre	• Pour faciliter la circulation dans le couloir. • Pour surveiller les effets du chariot.
Entrer dans la chambre	• Vérifier le N° figurant sur la porte et celui de la liste de travail • -frapper avec les doigts. • ouvrir la porte avec le passe. • - entrer dans la chambre calmement et dire : «peut-on faire la chambre ? ».	• Par sécurité. • Pour éviter d'abîmer la porte. • Pour avertir le client de son arrivée • Pour ne pas déranger un client qui n'aurait pas entendu.
Vérifier la chambre de façon générale	• vérifier l'électricité en allument et en éteignant toutes les lampes. • aller à la fenêtre, tirer les rideaux et ouvrir la fenêtre. • mettre le régulateur de température en position basse.	• Si une ampoule ne fonctionne pas, il faut la changer. • S'il y a quelque chose de plus grave, avertir la gouvernante. • Pour aérer la chambre. • pour mieux voir le travail à faire. • pour économiser l'énergie.
Préparer le travail	• Enlever les déchets de la chambre. • vider les poubelles. • sortir le linge sale de la chambre. • sortir le linge sale et la poubelle de la salle de bains. • préparer les surfaces de la salle de bains avec les produits pour laisser agir.	• Par hygiène. • Pour respecter le principe de la marche en avant.
Commencer le travail dans la chambre	• faire le lit. • faire la salle de bains. • dépoussiérer et nettoyer le mobilier et les accessoires. • passer l'aspirateur.	• Pendant ce temps, la chambre s'est aérée.
Achever le travail dans la chambre	• fermer la fenêtre et régler la température. • s'assurer que tout est bien en place. • remettre tout le matériel sur le chariot. • passer à la chambre suivante.	• Pour la qualité de la prestation. • Pour faciliter le travail dans la chambre suivante.

3. Le contrôle des chambres :

3.1. Vérification des chambres :

Le contrôle s'effectue lorsque la chambre est entièrement remise en ordre. Il dure quelques minutes (5 à 10 minutes).

Cette vérification concerne plus particulièrement le nettoyage mais aussi la disposition des meubles, l'état des sanitaires, des lumières, du téléphone, de tous les appareils susceptibles d'être utilisés par la clientèle.

L'objectif prioritaire de l'hôtelier est de tendre vers le zéro défaut afin de limiter les plaintes et les réclamations de la clientèle et respecter la promesse commerciale…

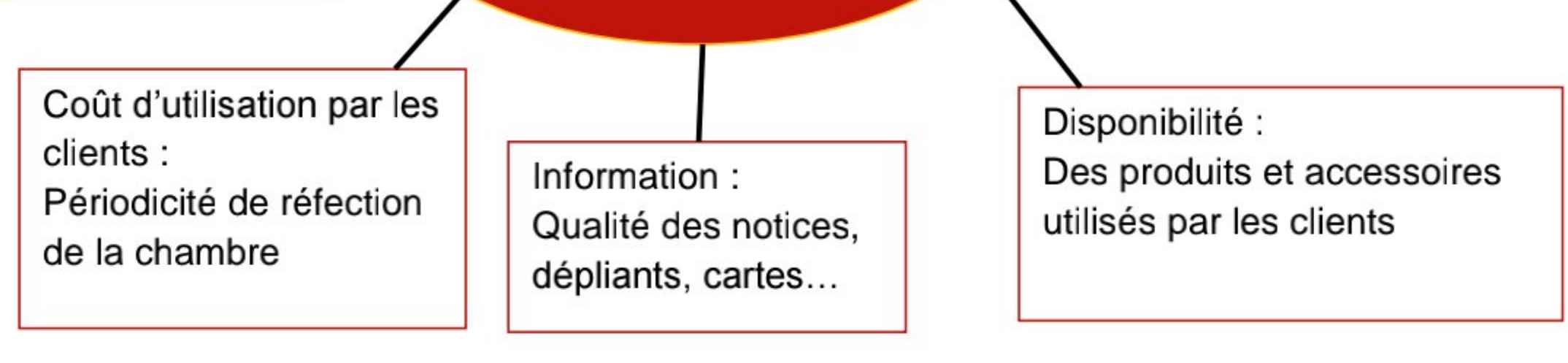
Le contrôle qualité vise aussi à maintenir le produit chambre en bon état de fonctionnement et contribue ainsi à la pérennité des investissements.

3.2. L'inspection de la chambre :

C'est un contrôle plus approfondi et systématique qui s'effectue une ou deux fois par an et qui a pour but d'examiner en détail tous les points de la chambre et de son sanitaire : ameublement, literie, murs, plafonds… cette visite permet le nettoyage à fond de la chambre, la « révision » du fonctionnement de tous les équipements, éventuellement d'effectuer des « rafraîchissements » et d'envisager des travaux.

L'inspection est effectuée soit par la gouvernante, soit par un membre de la direction et fait l'objet d'un rapport.

3.3. Les domaines de contrôle :



3.4. Différents types d'organisation de contrôle :

Tous les hôteliers n'ont pas la même conception du contrôle des chambres aussi adoptent-ils une organisation qui leur est propre.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

a- Différents systèmes de contrôle :

Technique	Qui contrôle ?	Quoi ?	Documents utilisés
Système classique	• Gouvernante d'étage • 1ère femme de chambre • Responsable de l'hôtel	• Les chambres faites à "blanc", en Recouche • En travaux • Destinées aux V.I.P. • Lieux publics	• Fiche contrôle, • Rapport de la gouvernante
Autocontrôle	• Femme de chambre	• Les chambres faites à "blanc", ou en Recouche et autres lieux dont elle a la responsabilité	• Fiche d'autocontrôle
	• Gouvernante ou responsable	• Contrôle ponctuel et aléatoire	• Fiche de performance (intéressement)
Contrôle mixte			

b- Les outils du contrôle : Des documents sont mis en place pour aider le personnel à contrôler les chambres, ils permettent un meilleur suivi des opérations et dans le cas de l'autocontrôle de calculer l'intéressement.

Fiche de contrôle détaillée utilisée par la gouvernante ou lors d'inspection approfondies :

Chambre n°312	fiche de contrôle ou d'inspection				
Entrée	Observations	N° du bon	Chambre (suite)	Observations	N° du bon
• porte d'entrée • porte de communication • murs • plafonds • moulures en bois • serrures • verrous • placards • moquette • électricité • porte-bagages • portemanteaux • aspect générale • chambre • porte de la chambre • murs • plafonds • moulures et bois • meubles de rangement • placards	Serrures à réparer A déplacer Traces de doigts	3179 3720	• lit et literie • table de chevet • sièges • secrétaire • Commode • table • coiffeuse • double rideaux • voilages • moquette • Fenêtres • joints métalliques • stores extérieurs • appareils d'éclairage • téléphone • télévision • annuaire • sous-main • Aspect général • Minibar	Tour de sommier à changer	
Inspection faite le :	par :		signature :		

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Fiche d'autocontrôle remplie par la femme de chambre en charge de cette activité :

Fiche d'autocontrôle des chambres							
Nom : date :							
Chambres	102	103	104	105	106	107	108
La porte d'entrée est propre et fonctionne bien.							
Le miroir de l'entrée est propre et sans traces (applique allumée)							
Les chaises, le téléphone et les abat-jours sont propres et bien disposés.							
Les lits sont bien faits et le dessus-de-lit sans taches.							
Le rideau est propre, bien accroché et bien mis derrière le canapé.							
La moquette est bien aspirée et sans tache.							
La salle de bains est impeccable et les produits d'accueil bien disposés.							
Les toilettes sont impeccables.							
Il n'y a pas de mauvaise odeur dans la chambre							
Le point du jour :							

c- Les autres formes de contrôle :

- **Les couloirs :**
  - Propreté
  - Sécurité ; liberté d'accès
  - Evaluation des objets encombrants : plateaux, table des petits déjeuners…
  - Vérification des portes coupe-feu…

- **Les lieux publics :**
  - Locaux d'accueil : hall, salons…
  - Sanitaires, vestiaire, cabine téléphonique
  - Espace forme, piscine
  - Espace affaires…

- **Surveillance des chambres ne pas déranger :**
  - 1er temps (vers 15h), proposer au client de lui faire sa chambre
  - 2eme temps, en l'absence de signes ou de consignes du client, et après plusieurs appels téléphoniques pénétrer dans la chambre avec un responsable (possibilité client malade).

- **Vérification et contrôle de fin de service :**
  - Du matériel d'entretien et des chariots
  - Des placards à linge (stock inventaire)
  - Réserves de couvertures et d'oreillers.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Conclusion :

L'hébergement qui a pour activité principale la vente des unités de logement mieux la mise à disposition des chambres des personnels qualifiés est primordiale. Chacun à des tâches bien précises.

On étudiant les différentes missions, responsabilités et conditions générales d'exercice des membres du personnel intervenant dans le service hébergement. **La gouvernante** dirige les employés des étages (les gouvernantes d'étage, femme de chambre, valet de chambre), équipiers, lingères. **La gouvernante d'étage** dirige et coordonner le travail du personnel d'étage, femme de chambre, valets de chambre et équipiers. **La femme de chambre/ Valet de chambre** maintient en parfait état de propreté les chambres des clients, les sanitaires et les locaux communs.

Un point très important en service d'hébergement : c'est la propreté. L'hygiène est très bien respectée : tenue spécifique et nettoyage régulier.

Connaitre l'organisation en service hébergement (mission, personnel, documents de travail, la chambre, le linge) permet aux stagiaires d'acquérir des compétences variées en gestion de l'hébergement hôtelier, et d'approfondir les connaissances organisationnelles en planification et en supervision, pour les personnes appartenant déjà au milieu, et désireuses de progresser dans leur environnement de travail.

Références :

- Dictionnaire Universel, Vanves, Hachette, 1995.
- Richert.E, Main courante d'hôtel, Introduction aux disciplines connexes, Ed. Salomon, p.10, Sd.
- L'hébergement un métier un marché, Edition. BPI.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

EXERCICE D'APPLICATION :

LECON N°01 :





QUESTION N°01 :

Quels produits d'accueil pour la cellule « chambre » ?

Scanné avec CamScanner

REPONSE :





QUESTION N°01 :

On distingue deux (02) catégories de produits :

1) **Produits de confort :** Qui sont les produits de service (papier à lettre, shampooing, gel douche, etc.) et les produits d'hygiène (papier toilette, sac de linge sale, etc.).

2) **Produits d'information :**
   - Informations internes (dépliant publicitaire de l'hôtel, programme TV, etc.) ;
   - Informations externes (guide touristique de la ville, plan de la ville, etc…).

Scanné avec CamScanner

Leçon n°02 : Les différents types de services effectués aux niveaux d'étages



Plan de la leçon n°02 :

Introduction.

I- Room service :
  1. Le ROOM-Service ou cafétéria centrale
  1.1. Attribution du service
  1.2. Conditions de fonctionnement du service
  1.3. Organisation du travail
  2. Méthode évolutive « ROOM-Service »
  2.1. Structure du service
  2.2. Conditions de fonctionnement du service
  2.3. Organisation du travail
  2.4. Service proprement dit
  2.5. Débarrassage des plateaux
  2.6. Réapprovisionnement du room-service
  2.7. Contrôle du room-service
  2.8. Avantages et inconvénients du room-service

II- Le délogement
  1. Pourquoi d'éloge-t-on le client ?
  2. La procédure de délogement
  3. La mise à jour des documents

III- Le linge
  1. Choix d'une politique d'investissement
  2. Choix d'un système de blanchissage
  3. Détermination des besoins
  4. L'évaluation du stock

Conclusion

Exercices d'application

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

LEÇON N°02 : LES DIFFERENTS TYPES DE SERVICES EFFECTUES AUX NIVEAUX D'ETAGES



Objectif de la leçon n°02 :

- Etre capable de décrire les différents types de services effectués aux niveaux d'étages.

Introduction :

Différents types de services s'effectues aux niveaux d'étages. Il s'agit de service de chambre ou Room-service, le délogement et le linge.

L'organisation du room service varie selon les hôtels, leur catégorie et le nombre de chambres. Obligatoire à partir des hôtels 3 étoiles sur la journée, et 24h sur 24 dans les hôtels 4 étoiles et 4 étoiles luxe, il s'agit d'une activité indépendante ou partagée avec le service de restauration de l'hôtel. Selon les établissements, le room service dispose d'un emplacement défini dans la cuisine ou dans l'office du restaurant ou d'un local indépendant. Il est assuré par l'équipe de restauration de l'hôtel, car il s'agit de servir de la nourriture et/ou des boissons dans la chambre des clients.

Pour le service des étages, le délogement est considéré comme un départ et une nouvelle arrivée, il s'agit du changement de chambre en cours de séjours. Le client souhaite changer de chambre suite à un incident technique qui rend la chambre inutilisable, Prolongation du séjour ou chambre ne convenant pas au client. Le délogement peut se faire sur le même étage ou sur un étage différent. Il est nécessaire de prévenir le client et de fixer une heure à sa convenance.

La mise en place de nouveau linge (draps, housse de couette, éponges…) et son entretien dans un établissement hôtelier, si le confort est essentiel, la propreté est également un élément déterminant.

I- Le ROOM-Service :

Dans un établissement de grand standing, une organisation de restauration à l'étage permet d'assurer le service des petits déjeuners, des repas et des rafraîchissements.

Il existe deux (02) méthodes d'organisation, l'une traditionnelle dite « Caféterie Centrale » et l'autre évolutive dite « Room-Service ».

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

1. Le ROOM-Service ou cafétéria centrale :

C'est à la Caféterie Centrale que l'on prépare, dans de bonnes conditions, toutes les boissons chaudes susceptibles d'être commandées par la clientèle.

Le premier moment agréable pour la clientèle est certainement le petit déjeuner. À cet effet, il doit être non seulement d'excellente qualité mais agréablement présenté.

Le service doit être assuré soit à la salle, soit aux étages sur commande de la clientèle.

1.1. Attribution du service :

La Caféterie s'occupe du service du petit déjeuner aussi bien en chambre qu'au restaurant.
Le personnel de service assume une double tâche :

1.1.1. Fabrication :

L'activité principale de ce service consiste à préparer boissons et mets chauds pour les petits déjeuners, mais en complément, il prépare souvent café et thé pour le service des banquets, des séminaires, du restaurant,…etc.

1.1.2. Entretien :

Pendant les heures creuses, les mêmes employés effectuent le nettoyage des locaux, le lavage de la vaisselle et l'entretien des appareils qui leur sont confiés.

Le service proprement dit est assuré à partir de la caféterie, par les femmes de chambres où des garçons d'étages.

1.2. Conditions de fonctionnement du service :

1.2.1. Locaux :

Véritable quartier générale de personnel, l'office, installé à chaque étage, doit-être un local assez spacieux, bien éclairé avec sol et murs carrelés.

1.2.2. Une installation complète comprend :

- Monte-plats ;
- Bacs à laver ;
- Egouttoir ;
- Table chaude ;
- Etagères ;
- Réchauds à gaz ou électrique ;
- Bain-marie ;
- Toaster ;
- Réfrigérateur ;
- Téléphone intérieur ;
- Interphone reliant l'office à la caféterie et à la cuisine.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

1.2.3. **Le matériel de service :** Comprend

- Plateaux ;
- Tables pliantes et supports de plateaux ;
- Argenterie, vaisselle et verrerie ;
- Cafetières, théières, pots à eau et à lait ;
- Tasses et sous-tasses à déjeuner, à café et à thé ;
- Nappes, napperons, dessus et plateaux, serviettes de tables, serviettes à thé ;
- Sucriers, saupoudreuses.

Tout le matériel d'étage est inventorié et placé sous la responsabilité du chef d'étage.

1.2.4. **Personnel :**

Dans le cas où aucun personnel spécialisé n'a été prévu, les clients sont servis par les femmes de chambres, mais :

- Le café est préparé à la caféterie qui délivre également lait, pain, croissant, beurre, confiture…etc.
- Les préparations telles qu'omelettes, sont réalisées en cuisine, d'où l'utilité du monte-plats qui relie cuisine et caféterie aux étages.

1.3. Organisation du travail :

1.3.1. **Préparation du liquide :**

Avant tout travail de production, le chef cafetier doit tout d'abord connaître le nombre de clients à l'hôtel d'après la fréquentation de l'hôtel. Il consulte le « Tableau de préparation », pour connaitre les quantités de denrées à utiliser pour le liquide. Ce tableau est élaboré à l'avance avec la collaboration du chef de service contrôle et le responsable de la restauration.

	boissons chaudes							**boissons froides**
	Café		Chocolat		Lait	Thé	Infusion	
	cl	gr	cl	gr	cl	sachet	sachet	
Café express	7 ou 8	07						
Café	25	20						
Lait					25			jus frais (orange)
Chocolat			25	30				jus de 03 pièces
Thé de chine						01		et 20 cl d'eau
Infusion							01	

produits d'accompagnement
beurre 20 gr – confiture 15 a 20 gr
sucre 2 paquets de 3 sucres ou 3 paquets de 2 sucres – 12 gr

CL = Centilitre GR = Gramme

N.B : Le client doit toujours avoir 25 cl de liquide chaud.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

1.3.2. Préparation du solide :

Le solide en petit déjeuner se divise en deux (02) catégories :

- Celui prélevé directement de l'économat et qui peut être conservé (café, beurre, confiture, sucre, etc…) ;
- Celui qui doit-être produit (croissants, brioches, toasts,…etc), et qui sera prélevé de la pâtisserie.

La production de croissants et brioches se fera d'après la fréquentation de l'établissement pour éviter le gaspillage.

Les articles produits sont remis au chef cafetier en signant une prise en charge sur laquelle sont désignés la nature et le nombre d'article livrés.

1.3.3. Composition d'un petit déjeuner :

Selon la nationalité et les habitudes de la clientèle, deux types de petit-déjeuner sont couramment servis :

- Le petit-déjeuner complet à la « Française » qui se compose de thé, café ou chocolat accompagné de croissant, petits pains ou toasts, confiture, beurre et jus de fruit ;
- Le petit-déjeuner à « l'Anglaise » ou « Continental Breakfast» qui revêt l'aspect d'un véritable repas. En effet, au traditionnel café au lait ou thé s'ajoute parfois du porridge, des céréales, du poisson, du haddock, des œufs (avec différents modes de cuisson), des fruits,…etc.

1.3.4. Prise de la commande :

Elle s'effectue de diverses manières. Le client commande son petit-déjeuner à l'avance ou le matin même.

A l'avance :

La veille au soir, ou lors de son arrivé :

- Verbalement en faisant connaître son choix à la réception ou au service d'étage qui en prend note ;
- Ou par écrit en utilisant une fiche de commande (imprimé en plusieurs langues) qu'il accroche à sa porte extérieurement.

Le matin même :

- En téléphonant au standard ;
- En appelant le personnel d'étage grâce à un bouton électrique, qui se trouve dans la chambre.

Quel que soit le mode de transmission de la commande, celle-ci parvient à l'offre. Si elle a été faite à l'avance elle se trouve inscrite sur un tableau de consignes avec indication précise de la composition et de l'heure. Dans le cas contraire, le petit-déjeuner est servi dès qu'il a été commandé.

1.3.5. Mise en place :

Elle est réalisée en partie la veille au soir et complétée le matin même. De cette façon il est possible d'assurer un service très rapide.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

La veille, suivant l'effectif prévu, on prépare un certain nombre de plateaux de 1, 2 ou 3 personnes. Chacun d'eux est recouvert d'un napperon en tissu ou en papier selon la classe de l'hôtel.

Pour chaque client, il convient de prévoir :

- Une sous-tasse (la tasse chaude sera ajoutée au moment du service) ;
- Une cuillère à café ;
- Une assiette à entremets ;
- Un couteau à entremets ;
- Une serviette à thé.

Au moment du service seront ajoutés :

- Cafetière et pots de lait chaud ;
- Théière avec lait cru ou citron et un pot d'eau bouillante ou pot de chocolat,… etc ;
- Un ou plusieurs pots de confiture par client ;
- Du beurre ;
- Un sucrier ;
- Des tasses chaudes ;
- Eventuellement, un journal du matin et des fleurs.

Notons que le café, le lait et les denrées diverses qui viennent d'être énumérés sont préparés à la caféterie qui les envoie aux étages par l'intermédiaire du monte-plats.

Lorsque cette installation souhaitable n'existe pas, l'ensemble est transporté par le personnel d'étage qui selon le cas, emprunte ascenseur ou escalier. On maintient au chaud café et lait à l'intérieur d'un bain-marie, tandis que l'on prépare thé et chocolat à l'étage.

Pour obtenir plus de rapidité, les commandes sont transmises par interphone de l'office à la caféterie ou à la cuisine, mais les bons rédigés par le responsable du service utilisateur sont remis aux services producteurs par tuyaux pneumatiques ou monte-plats ou à défaut à la main.

1.3.6. Service proprement dit :

Port du plateau dans les chambres :

A l'heure prévue ou sur appel, le plateau complété est porté dans la chambre du client par le préposé (chef de rang, femme de chambre,…etc.) et le pose au gré du client sur le lit, ou sur un meuble, ou mieux encore sur un support prévu à cet effet.

Pour les petits déjeuners copieux, il convient de dresser une table qui est introduite, toute prête, dans la chambre du client.

Débarrassage des plateaux :

Lorsqu'il a déjeuné, le client peut déposer lui-même son plateau devant la porte ou utiliser la sonnerie d'appel, sinon le préposé, 20 à 25 minutes après avoir servi, revient dans la chambre du client pour desservir.

Remise en ordre de l'office :

Le matériel de l'étage est nettoyé et rangé dans les placards, la caféterie et la cuisine reçoivent, non lavé, le matériel qui leur appartient.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

2. Méthode évolutive « ROOM-Service » :

Cette méthode, basée sur la suppression des offices d'étages, la centralisation des commandes du matériel et du personnel, doit permettre :

- De servir non seulement les petits déjeuners à tous les chambres, mais d'assurer le service des repas à toute heure ;
- Une réduction du personnel ;
- Une accélération du service ;
- Un contrôle simplifié ;
- Une ventilation directe lors de la facturation.

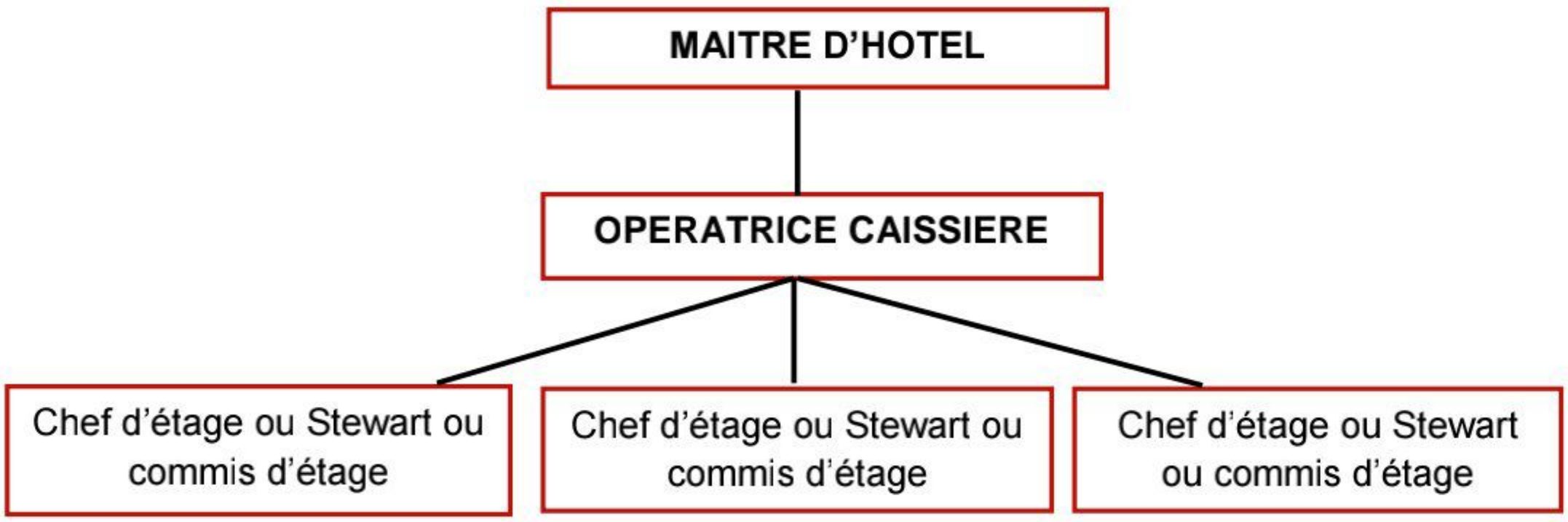
2.1. Structure du service :

2.1.1. Attributions :

Vu le travail complexe qu'il a à accomplir et ceci 24h/24 heures, le room-service représente en quelque sorte un département important. Dans ce département, le chef de brigade à une grande responsabilité qui s'étend de la rationalisation de son personnel, jusqu'à l'organisation du travail.

En effet, il est responsable en premier lieu de la propreté de ses locaux. Il est en outre responsable de tout ce qui se passe dans son département. Il a sous sa charge une brigade d'employés, ainsi qu'un matériel qui coûte parfois très cher. Il doit le préserver, faire des vérifications périodiques et de temps en temps (fin du mois) faire l'inventaire de tout le matériel de service qui se perd facilement dans les étages.

2.1.2. Organigramme :



2.2. Conditions de fonctionnement du service :

2.2.1. Locaux et aménagements indispensables :

Un office unique situé près de la caféterie et de la cuisine ;

Un ou plusieurs monte-charges destinés uniquement au service des étages.

Prof. Terkmani HANANE
Gestion Hôtelière/ Hébergement
CFPA Ain Turck 2
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر
Scanné avec CamScanner

2.3. Organisation du travail :

2.3.1. Prise de commande :

Petit-déjeuner :

La caissière du room-service se trouve placée au niveau de la cuisine et près des ascenseurs qui desservent les étages. Dès qu'une commande lui parvient par téléphone (même si le client téléphone à la réception, il sera orienté vers le room-service), elle établit une note en double exemplaires à l'aide d'une main-courante électrique, qui permettra une ventilation rapide et sur laquelle figurent :

- La composition du petit-déjeuner ;
- La date ;
- Le numéro de la chambre ;
- Le numéro de l'employé chargé d'effectuer le service. Obligation lui est faite d'apposer sa signature sur un état de contrôle.

Repas :

A l'appel du client, le chef d'étage présente le menu ou la carte, il note la commande sur un bon, un exemplaire de celui-ci est transmis aux services intéressés (cuisine, pâtisserie, caféterie,...) et l'autre au main-courantier (caissier).

Les mets proposés sont les mêmes qu'à la salle à manger (restaurant), et le service doit-être aussi soigné. En général, le client compose de lui-même un repas simple.

2.4. Service proprement dit :

2.4.1. Petit déjeuner :

Le garçon (Stewart) désigné prend la note à la caisse, se munit d'un plateau avec le jeton indiquant le numéro de la chambre et sans rédiger de bon, commandes les marchandises aux différents services.

Lorsque son plateau est complet, il passe obligatoirement devant la caissière, celle-ci contrôle à l'aide de la note. L'employé prend ensuite un ascenseur pour se rendre à l'étage désiré. Au moment su service il est demandé au client de signer sa note, ce qui évite les réclamations ultérieures.

2.4.2. Repas :

Compte tenu des plats choisis, on prépare à l'office d'étage un plateau ou une table. Le plus souvent on utilise des tables dont les pieds sont munis de roulettes pour faciliter le transport.

Dans le cas d'un repas léger, on présente un plateau sur lequel se trouve l'ensemble des mets choisis et les boissons. S'il s'agit d'un repas normal, on dispose sur la table préparée à cet effet, les différents plats successivement comme au restaurant. Le service proprement dit, se déroule exactement comme pour les petits déjeuners servis à l'étage.

2.5. Débarrassage des plateaux :

Le débarrassage des plateaux dans les chambres des clients est très important pour diverses raisons :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

- Pour ne pas laisser trainer les plateaux dans les chambres ;
- Pour le retour des marchandises pouvant être laissé par le client. **Exemple :** Beurre enveloppé) ;
- Récupération du matériel (contrôle).

Pour régler ces problèmes, la formule est la suivante :
Etablir une liste comportant les numéros des chambres et l'heure à laquelle a été servi le repas ou le petit déjeuner et cocher au fur et à mesure qu'un plateau aurait été débarrassé.

2.6. Réapprovisionnement du room-service :

A la fin de chaque service, le responsable dresse des feuilles récapitulatives de son service pour le liquide et les solides. D'autres feuilles récapitulatives se feront pour la cuisine et la cave et ce pour des fins de réapprovisionnement.

2.7. Contrôle du room-service :

Le contrôle se fait d'une manière judicieuse, ce qui permet de déceler toutes erreurs possibles. Le procédé de contrôle est le suivant :

Le contrôleur relève les doubles de factures sur un tableau de ventilation. Les montants de ce tableau doivent obligatoirement correspondre aux montants de la caisse enregistreuse de la caissière.

Si les résultats ne correspondent pas, l'erreur doit être décelée et donner une explication à cet écart.

2.8. Avantages et inconvénients du room-service :

Comparé aux méthodes traditionnelles, ce système moderne permet la répartition du travail sur l'ensemble du personnel de service, ce qui est très appréciable, notamment au moment du « Coup de feu ».
D'autres part, le fait que le client rédige lui-même sa commande ou signe sa note évite les contestations au moment du règlement.

Enfin, grâce au matériel approprié et aux ascenseurs rapides, les petits déjeuners peuvent être servis chauds et au moment souhaité.

Cependant la mise en place d'un room-service nécessite de gros investissements lors de la construction d'un hôtel neuf et son implantation dans les hôtels anciens est extrêmement difficile.

II- Le délogement :

On distingue sous ce terme le changement de chambre d'un client pendant son séjour. Il nécessite le transfert d'une chambre à une autre chambre de bagages et des effets du client.

Le délogement doit en principe revêtir un caractère exceptionnel dans la mesure où il constitue un excédent de travail pour le personnel, et plus grave encore le risque de mécontenter le client.

1. Pourquoi d'éloge-t-on le client ?



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Le délogement peut avoir lieu à l'initiative du client ou de l'hôtelier :

- Le client n'est pas satisfait de sa chambre (prix, confort, nuisances, situation)
- Le client souhaite prolonger son séjour, mais sa chambre est déjà réservée pour un autre client
- Des incidents techniques rendent la chambre indisponible momentanément (fuite d'eau, panne d'électricité).

2. La procédure de délogement :

La réception émet un bulletin de délogement, diffusé dans tous les services, afin de permettre la transmission des informations et l'imputation correcte des prestations.

Le délogement peut se faire sur le même étage ou sur un étage différent. Il est nécessaire de prévenir le client et de fixer une heure à sa convenance. Pour le service des étages le délogement est considéré comme un départ et une nouvelle arrivée. La gouvernante supervise l'opération et tient la réception au courant de l'évolution du délogement. Elle fait éventuellement appel à un bagagiste pour transporter les malles et les valises, tandis que la femme de chambre dispose les objets personnels du client dans sa nouvelle chambre.

Le bulletin de délogement peut s'accompagner de changements de conditions, concernant notamment le confort et le tarif de la chambre.

3. La mise à jour des documents :

Le délogement implique la correction de plusieurs documents à la réception.
Les nouvelles coordonnées du client sont alors modifiées sur :

- Le planning d'occupation,
- Le planning de réservation (mise à jour quand le client souhaite prolonger son séjour),
- La main-courante et la facture.

III- Le linge :

Le linge représente la matière essentielle dans le prix de revient de la nuitée et un coût non négligeable en restauration.

La gestion du linge pose le problème des choix à proposer par la direction et des services à installer dans l'entreprise.

Avant tout achat et toute installation, la direction doit :

- Choisir une politique d'investissement : linge en propriété ou en location,
- Choix d'un système de blanchissage,
- Déterminer les besoins en linge de l'établissement.

1. Choix d'une politique d'investissement :

Deux (02) solutions peuvent être envisagées :

- Le stock de linge appartient à l'hôtelier (en propriété),

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

- Le linge est loué à une entreprise spécialisée (en location).

L'achat du linge représente une immobilisation importante.

Le tableau ci-après résume les avantages et les inconvénients du linge en propriété et en location :

Le linge en propriété	
Avantages	**Inconvénients**
Choix d'une qualité convenant au standing de l'établissement, Personnalisation du linge (monogramme de l'hôtel brodé ou tissé), Le logo tissé permet de suivre la durée de vie du linge.	Investissement important, Renouvellement permanant du stock, Difficultés en cas de changement de coloris ou de textiles.
Le linge en location	
Avantages	**Inconvénients**
Coût adapté au taux d'occupation Aucune sortie de trésorerie importante, Aucun entretien, ce qui allège le travail de la lingerie, Possibilité de changer de gamme, de coloris.	Difficulté de choisir une qualité de textile précise, En cas de linge personnalisé : coût plus élevé et obligation d'un contrat longue durée.

2. Choix d'un système de blanchissage :

L'hôtelier propriétaire de son linge peut envisager deux (02) solutions :

Laver son linge dans son établissement ou le confier à un blanchisseur.
Dans le cas de la location, l'entretien est assuré par le loueur.

Le tableau ci-après résume les avantages et les inconvénients de chacune des solutions :

Type de blanchissage	**Avantages**	**Inconvénients**
Blanchissage dans l'établissement	Stock réduit Pertes faibles Prolongation de la durée du linge Possibilité : D'utiliser un linge d'hôtel personnalisé, De traiter le linge des clients et du personnel sans augmentation sensible du prix de revient.	Frais élevé d'installation et d'entretien de la blanchisserie, Obligation de faire procéder au raccommodage Prix de revient du blanchissage très élevé par suit : Des frais d'exploitation, De l'amortissement du linge et du matériel. Frais du personnel important, Difficulté d'évaluer les coûts avec précision.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Blanchissage à l'extérieur	Suppression des soucis : D'installation et d'entretien de la buanderie, De recrutement et de surveillance du personnel. Possibilité d'utiliser un linge personnalisé	Stock de linge important, Frais de livraison en fonction de la distance Nécessité d'un contrôle constant : Des livraisons, De l'usure, De la netteté du linge Obligation de raccommodage Prix du revient encore difficile à évaluer (calcul complexe de l'amortissement du linge).
Location du linge	Absence de stock personnel Suppression du contrôle de l'usure et du service de raccommodage Linge prêt à l'emploi Calcul très exact du prix de revient	Inexistence des services de location hors des centres importants Nécessité du contrôle : Des livraisons, De la netteté du linge Prix de revient élevé.

3. Détermination des besoins :

Tout dirigeant d'entreprise hôtelière doit calculer aussi exactement que possible la quantité de linge qui doit être mise en service.

- **Mode de blanchissage à prendre en compte :**
  - A l'intérieur de l'entreprise (buanderie),
  - A l'extérieur (blanchisserie), délais de livraison imposant un stock plus important.

- **Facteurs à prendre en compte :**
  - Nature de la clientèle : passage, séjour
  - Fréquentation : permanant, saisonnière.

- **L'hôtelier propriétaire de son linge doit éviter :**
  - Des stocks trop importants inutiles et couteux,
  - Un réassortiment rapide et onéreux.

- **Composition du stock :**

On distingue : le linge utilisé dans les étages et celui qui est destiné au restaurant et à l'office.

Nous nous limiterons à une simple énumération :

Linge d'hôtel :

Draps	• De différentes dimensions, • En prévoir deux par lit.
Tais d'oreiller	• Leur nombre est lié à celui des clients : on considère qu'il faut un oreiller par personne.
Sous-traités	• Théoriquement, le nombre de sous-traités utilisées dans les chambres est le même que celui des taies d'oreillers. Mais lors de la constitution globale du stock, on tiendra compte du fait que le change des sous-traités s'effectue trois fois moins souvent que celui des taies.
Serviettes de toilette	• Elles sont réparties à raison de deux par client : le nombre de chaque catégorie est donc égal en principe au nombre des clients multiplié par deux, (dans les hôtels où il y a un service d'étage le

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

	soir, le linge de salle de bains qui a été utilisé est systématiquement changé)
Peignoirs ou draps de bain	• 1 par occupant théorique de chambre avec salle de bains.
Tours de sommier **Protège-matelas** **Dessus-de-lit**	• 1 par lit, plus 10% pour le change

Linge de restaurant :

Nappes	• Si nous considérons qu'elles doivent être changées une fois par jour, le stock à prévoir dans les différentes dimensions est égal au nombre de tables correspondantes. • Généralement lorsque les nappes sont légèrement tachées, on les recouvre d'un napperon pour raison d'économie, • Quelques-unes sont récupérées pour nappe consoles et services.
Napperons	Comme on recouvre la nappe d'un napperon à chaque changement de client, leur nombre (lié évidemment au nombre total de tables) dépend également des facteurs suivants : • Nombre de tables dressées plusieurs fois au cours d'un même service (renouvellement), • Nombre de service dans la journée (déjeuner, dîner), • Importances des petits déjeuners et des thés. Il y a lieu de calculer au moins deux napperons par nappe et d'accorder leurs dimensions à celles des tables. On ne saurait trop dire l'importance que revêt la normalisation des tables
Serviettes de table	• La quantité utilisée quotidiennement est fonction du nombre maximum de couverts que l'on est décidé à service par jour, car, sauf le cas de clients en pension, les serviettes de table sont changées à l'occasion de tous les repas. • Il y a lieu d'augmenter le stock de 5% environ pour tenir compte de l'emploi abusif de serviettes par le personnel ou des accidents. Il convient bien entendu de combattre ces abus.
Serviettes de service ou liteaux	Le nombre **L** de liteaux utilisés chaque jour est fonction du nombre : • D'employés de restaurant **(R)** • De service **(S)** • De changement au cours du même service **(C)**, d'où la formule : **L=R×S×C** On doit engager les employés à charger de liteaux chaque fois que le besoin s'en fait sentir, la propreté d'un établissement étant jugée d'après celle du personnel.
Essuie-verres	• Ils ne sont pratiquement plus utilisés.

Linge de cuisine :

Les torchons	• Utilisés par les cuisiniers et les plongeurs, ils sont fonction du nombre d'employés et de pièces de vaisselle à nettoyer. • La quantité, qui ne peut être déterminée que par l'expérience, doit être assez élevée pour raison d'hygiène. • Il s'agit là d'un linge peu coûteux et qui n'est lavé dans de bonnes conditions que s'il est remis peu Sali au blanchissage.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Les tabliers et les tours de cou	• Destinés au personnel de cuisine, ils sont fournis par la maison

Les uniformes :

Les uniformes	• Ils sont en général fournis par l'hôtelier, dans ce cas, on prévoit deux vêtements par employé : - Un en service, - Un en nettoyage.

4. L'évaluation du stock :

Difficile à établir, il doit être toujours suffisant pour couvrir les besoins en période de fréquentation maximum.
Selon le mode de blanchissage, il se répartit ainsi :

a- Blanchissage dans l'entreprise :

- En cours d'utilisation 2 jeux
- Immobilité à la buanderie 1 jeu
- En attente à la lingerie 2 jeux

Total : 5 jeux

b- Blanchissage à l'extérieur :

- En cours d'utilisation 2 jeux
- Immobilité chez le blanchisseur 2 jeux
- En attente à la lingerie 3 jeux

Total : 7 jeux

Commentaire :

Un jeu comprend l'ensemble du linge nécessaire quotidiennement à chacun des services en période de pointe.

Conclusion :

Mis en situation en tant que futur professionnel, le stagiaire doit être capable de décrire les différents types de services effectués aux niveaux d'étages, de comprendre l'organisation nécessaire au service des étages et de classifier les différentes prestations offertes.

Faut-il avoir des connaissances du service des étages d'un hôtel à propos du travail du personnel des étages, l'entretien des chambres et des espaces généraux et la gestion du service, le linge, les stocks de produits d'entretien et d'accueil.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

EXERCICE D'APPLICATION :

LECON N°02 :





QUESTION N°01 :

Quelles sont les différents types de services effectués aux niveaux d'étages ?



QUESTION N°02 :

Complétez le vide dans les paragraphes en vous aidant des mots proposés.

Chambre, commandes, distribuer, mise en place, plateaux, satisfaire, stocker.

Le service des étages doit permettre de :

- ……les denrées, le matériel ;
- Produire les ……des clients ;
- Préparer la……des……, tables roulantes ;
- ……commandes des clients en…… ;
- ……les demandes de la clientèle 7j/7 et 24h/24.



QUESTION N°02 :

Répondez avec « vrai » ou « faux » en mettant un (X) dans la bonne case :

	Vrai	Faux
La cafétéria comprend des Infusions		
Les plats commandés se préparent en cuisine		
C'est toujours une brigade spécifique qui travaille au room service		
Le client ne peut pas commander de repas en chambre		
Le service des étages ferme deux jours par semaine		



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

REPONSE :





QUESTION N°01 :

Les différents types de services effectués aux niveaux d'étages sont :

- Le Room-Service ;
- Le délogement ;
- Le linge.



QUESTION N°02 :

Le service des étages doit permettre de :

- **Stocker** les denrées, le matériel ;
- Produire les **commandes** des clients ;
- Préparer la **mise en place** des **plateaux**, tables roulantes ;
- **Distribuer** les commandes des clients en **chambre**.
- **Satisfaire** les demandes de la clientèle 7j/7 et 24h/24.



QUESTION N°03 :

	Vrai	Faux
La cafétéria comprend des Infusions	**x**	
Les plats commandés se préparent en cuisine	**x**	
C'est toujours une brigade spécifique qui travaille au room service	**x**	
Le client ne peut pas commander de repas en chambre		**x**
Le service des étages ferme deux jours par semaine		**x**

Scanné avec CamScanner

Leçon n°03 : Les différents types de planning et les moyens de réservation



Plan de la leçon n°03 :

Introduction

I- Les plannings prévisionnels de réservation
   1. Les plannings prévisionnels de réservation par numéro de chambre
   2. Les plannings prévisionnels de réservation par type de chambre

II- Les moyens de réservation
   1. La visite
   2. Le téléphone
   3. La lettre
   4. La télécopie ou fax
   5. Le télex
   6. Le bon d'agence ou voucher
   7. Le minitel
   8. Le courrier électronique
   9. L'internet

III- L'évaluation des disponibilités

Conclusion.

Exercices d'application

Leçon n°04 : Enregistrement, modification et annulation des réservations



Plan de la leçon n°04 :

Introduction

I- Généralités

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

1. Modes de réservation
1.1. Mode verbal
1.2. Mode écrit
2. Sources de réservation
2.1. Réservation directe
2.2. Système Central de Réservation
2.3. Système de Distribution Mondial
2.4. Organes corporatifs
2.5. Site de l'hôtel
3. Types de réservation
3.1. Provisoire
3.2. Confirmé
3.3. Liste d'attente

II- L'enregistrement des réservations
1. La demande de réservation liasse
2. Système de réservation
2.1. Système de journal intime non automatique.
2.2. Système semi-automatique (Whitney Système de réservation)
2.3. Système de réservation automatique

III- Modification et annulation des réservations
1. Les modifications
2. Les annulations

Conclusion.

Exercices d'application

Leçon n°05 : Calcul des ratios d'hébergement



Plan de la leçon n°05 :

Introduction

I- Calcul de l'effectif théorique par la méthode des rendements
1. Aux étages
1.1. Nombre de femmes de chambre
1.2. Méthodologie
2. A la réception
2.1. Méthodologie

Conclusion

Exercice d'application

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

LEçON N°03 :
LES DIFFERENTS TYPES DE PLANNING DE RESERVATION



Objectif de la leçon n°03 :

- Etre capable d'effectuer et annuler les réservations.

Introduction :

Il existe différents types de planning. Leur utilisation dépend de la structure et du caractère de l'établissement. La qualité de la prise de commande conditionne le bon déroulement de l'accueil des clients le jour de leur arrivée et permet de gérer efficacement le planning d'occupation des chambres. Quel que soit le mode de réservation utilisé par le client soit oralement, soit par écrit, soit par téléphone.

Aussi bien, la consultation des plannings journaliers et mensuels permet de visualiser à tout moment les disponibilités.

I- Les plannings prévisionnels de réservation :

La fiche de réservation étant remplie, il est nécessaire de planifier les réservations afin de connaitre à tout instant les disponibilités de l'hôtel pour les jours et les mois à venir.

Il existe différents types de planning. Leur utilisation dépend de la structure et du caractère de l'établissement :

- Hôtel de grande ou de petite capacité ;
- Chambre de confort identique ou non ;
- Etablissement saisonnier ou permanant.

1. Les plannings prévisionnels de réservation par numéro de chambre :

Il convient parfaitement aux établissements de moins de 50 chambres à caractère saisonnier et dont le confort et l'organisation des chambres sont très diversifiés.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Ce type de planning permet de faire une gestion individualisée des chambres et des besoins des clients.

Par contre son utilisation est fastidieuse voire impossible pour des établissements de grande capacité.

Le support utilisé peut être une simple feuille de papier, un planning métallique avec des fiches ou des bandes de papier interchangeable.

Utilisation : Le nom du client et la période de réservation sont inscrits directement sur le planning afin de "bloquer" les chambres louées pour la durée du séjour prévue.

2. Les plannings prévisionnels de réservation par type de chambre :

Ce type de planning est utilisé pour les hôtels de grande capacité.

Dans ce cas les chambres sont regroupées par type selon leur équipement. Par exemple :

Type n° 1 : chambre pour 2 personnes équipée d'un grand lit et d'une salle de bains W.C.

Type n° 2 : chambre pour 2 personnes équipée de 2 lits jumeaux et d'une salle de bains W.C.

Type n° 3 : chambre pour 3 personnes équipée de trois lits d'une personne et d'une douche W.C.
etc.

La gestion de ce planning doit permettre de connaître rapidement le nombre de chambres disponibles par type de chambres et selon les périodes demandées.

- Pour optimiser la gestion de ce type de planning, les hôtels de plus de 80 chambres ont recours à l'informatique.

Les réservations sont enregistrées dans l'ordinateur. Il est possible ensuite de visualiser les plannings aux dates souhaitées faisant apparaître : les chambres occupées, réservées avec option, réservées fermes, les contingents (allotement) alloués aux voyagistes (tour operator) etc.

Avec ce type de planning, l'affectation du numéro de chambre se fait le jour de l'arrivée du client selon les disponibilités qui seront confirmées par la gouvernante.

II- Les moyens de réservation :

Les contacts entre le client et l'hôtel peuvent s'effectuer soit oralement, soit par écrit, soit par téléphone.

Voici les moyens (modes) utilisés le plus couramment :

1. La visite :

Deux (02) cas de figure : le client se présente à l'hôtel ou bien un attaché commercial rend visite aux clients.

Le contact direct permet de donner aux clients tous les renseignements qu'ils souhaitent et obtenir de leur part une garantie écrite ou un versement.

2. Le téléphone :

C'est le moyen le plus rapide utilisé actuellement. Ce mode de réservation ne présente aucune garantie contractuelle pour les deux (02) parties ; la confirmation écrite avec versement d'arrhes est indispensable dans la mesure où les délais le permettent.

Pour dynamiser ce mode de réservation, l'hôtelier peut souscrire un abonnement pour des lignes téléphoniques dont la tarification est avantageuse pour le client.

3. La lettre :

La lettre est un bon moyen pour communiquer avec le client ; il présente les garanties nécessaires à la réservation et permet de promouvoir les ventes en joignant des supports publicitaires.

4. La télécopie ou fax :

Permet de transmettre à distance, en quelques secondes, des documents écrits de toutes sortes (pages dactylographiques ou manuscrites ou plans) à partir de terminaux simples (les télécopieurs), sur les réseaux téléphoniques.

5. Le télex :

De moins en moins utilisé, il est remplacé par le fax bien que ce dernier offre moins de garantie en cas de litige.

6. Le bon d'agence ou voucher :

Fournis et envoyés par les agences de voyages, ces bons attestent d'un accord entre l'hôtelier et l'agence.

7. Le minitel :

Il est utilisé par les agences et les particuliers pour réserver auprès des centrales de réservation.

8. Le courrier électronique :

E-mail via internet.

9. L'internet :

Moyen de plus en plus utilisé par les particuliers, les entreprises et les agents de voyages. La réservation se fait soit directement auprès de l'hôtelier soit par l'intermédiaire d'une centrale de réservation ou d'une société de services.

III- L'évaluation des disponibilités :

La consultation des plannings journaliers et mensuels permet de visualiser à tout moment les disponibilités.

La tenue de ces plannings est expliquée dans le paragraphe enregistrer la commande ci-après.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Prendre la commande :

La qualité de la prise de commande conditionne le bon déroulement de l'accueil des clients le jour de leur arrivée et permet de gérer efficacement le planning d'occupation des chambres. Quel que soit le mode de réservation utilisé par le client, il est indispensable d'établir une fiche de réservation.

La fiche de réservation :

Le formulaire fiche de réservation est utilisé aussi bien pour prendre une réservation que pour la modifier ou l'annuler.

Qu'elle soit remplie manuellement ou saisie à l'écran d'un ordinateur la fiche de réservation comporte les zones de renseignements suivantes :

- Les modalités de séjour
- Les coordonnées du client
- Les conditions de réservation, de facturation avec les coordonnées de l'intermédiaire éventuel : société, agence, autre…
- Les informations pour les services internes de l'hôtel.

Les rubriques doivent être disposées en tenant compte du déroulement logique de la prise de commande afin d'éviter les oublis et d'accélérer la procédure.

La consultation du fichier **CARDEX** (manuel ou informatisé) permet de compléter la fiche s'il s'agit d'un client qui a déjà séjourné à l'hôtel.

Cette fiche de réservation sera également utilisée pour modifier ou annuler une réservation.

Conclusion :

Pour pouvoir prendre correctement une réservation, l'agent d'accueil doit avoir en sa possession plusieurs documents :

- Les plannings
- La fiche de réservation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

EXERCICE D'APPLICATION :

LECON N°03 :





QUESTION N°01 :

Citez les différents types de planning de réservation.



QUESTION N°02 :

Quelles sont les moyens (modes) de réservation utilisés le plus couramment ?

Scanné avec CamScanner

REPONSE :



QUESTION N°01 :

Les différents types de planning de réservation sont :

- Les plannings prévisionnels de réservation par numéro de chambre.
- Les plannings prévisionnels de réservation par type de chambre.



QUESTION N°02 :

Les moyens (modes) de réservation utilisés le plus couramment sont :

- La visite
- Le téléphone
- La lettre
- La télécopie ou fax
- Le télex
- Le bon d'agence ou voucher
- Le minitel
- Le courrier électronique.
- L'internet

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

LEçON N°04 :
ENREGISTREMENT, MODIFICATION ET ANNULATION DES RESERVATIONS



Objectif de la leçon n°04 :

- Etre capable d'U'utiliser les nouveaux systèmes de réservation.

Introduction :

La réservation est un élément important de l'accueil et de la vente. L'accueil d'un client commence à la prise de réservation. La réservation facilite l'accueil. Elle permet de le préparer et de la personnaliser.

Tout établissement hôtelier avant de recevoir une clientèle, aura à s'occuper à l'enregistrement des demandes de réservation. Ce travail est indispensable dans les hôtels qui souhaitent concilier les objectifs suivants :

1er Objectif : Avoir une idée sur les prévisions (à court, à moyen et à long terme).

2ème Objectif : Les disponibilités en chambre.

3ème Objectif : Une situation détaillée qui la réservation.

4ème Objectif : Evitez les surbookings.

5ème Objectif : Permettre au client qui réserve d'avoir une chambre, un coût sûr.

6ème Objectif : Protéger l'hôtelier dans le cas où le client ne respectera pas le contrat de réservation.

Toute réservation doit faire l'objet de deux (2) phases :

- **1ère phase :** Réservation prise en option.
- **2ème phase :** Réservation confirmée (ferme).

I- Généralités :

1. Modes de réservation :

- Les réservations verbales par appel téléphonique, visite à l'hôtel.
- Les réservations écrites par lettre, télécopie, télégramme, télex, fax et E-Mail.

1.1. Mode verbal :

1) Téléphone : Il est rapide et pratique et génère une réponse immédiate ou une rétroaction et on peut obtenir l'information complète et des doutes clairs sur le téléphone. L'inconvénient est qu'il ne fournit pas un enregistrement permanent.

2) En personne : Si un individu ou son représentant se rend à l'hôtel pour réserver des chambres pour l'avenir, il est appelé mode de réservation en personne. C'est un bon mode de réservation car la personne est disponible pour examiner les différentes options et suggestions, au cas où la chambre, ou sa disponibilité, ou son prix ne correspond pas aux attentes des clients. L'hôtel traite la réservation selon les détails donnés par l'invité et lui donne le numéro de confirmation et la lettre.

1.2. Mode écrit :

1) **Lettre :** Une lettre est un bon mode de demande de réservation. Si le client envoie ses lettres à l'hôtel plusieurs mois à l'avance. Ce mode est couramment utilisé par les agences de voyages, les tour-opérateurs et les entreprises, qui envoient une demande de réservation sur leurs têtes de lettre.

2) **Télécopie :** La télécopie ou la transmission par télécopie utilise des techniques de balayage électronique pour envoyer des copies de documents sur une ligne téléphonique ordinaire à une machine spéciale qui imprime une copie identique à l'autre extrémité. C'est beaucoup plus rapide que d'envoyer une lettre.

3) **Télégramme :** Le télégramme désigne une communication transmise à l'aide du télégraphe, c'est-à-dire à l'aide de l'appareil qui sert à transmettre des messages à longue distance par l'intermédiaire d'impulsions électriques, et au moyen de fils métalliques.

4) **Télex :** Système de télégraphie permettant la transmission à distance de messages dactylographiques au moyen de téléimprimeurs par téléscripteur.

5) **Fax :** Le Fax désigne un document numérisé que l'on envoi via une liaison par téléphone et dont l'impression se fait ensuite par le biais d'une machine de réception.

6) **E-mail :** Le courrier électronique sera envoyé par un utilisateur d'un ordinateur à un ou plusieurs destinataires via un réseau depuis n'importe quel endroit du monde. C'est le plus rapide et le plus pratique car il fournit un enregistrement écrit pour les futurs e-mails.

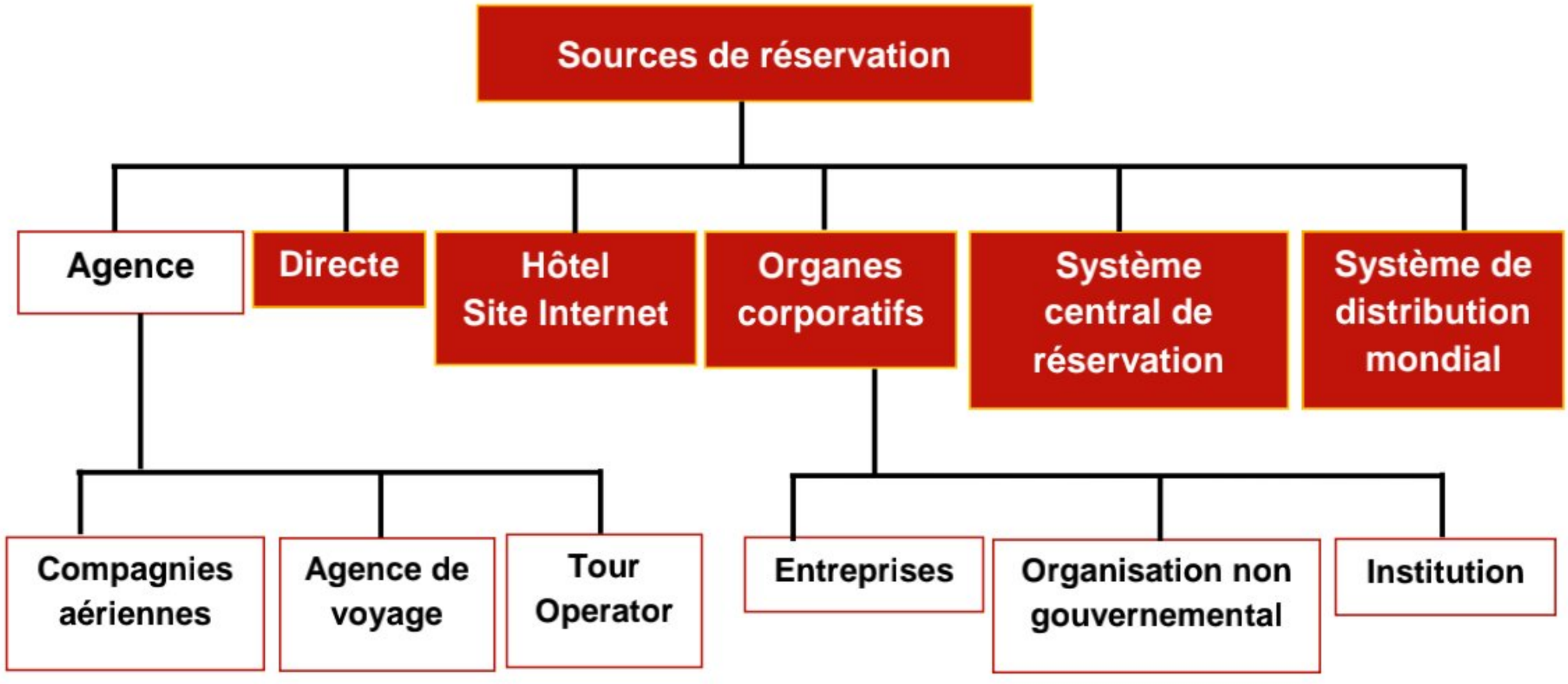
Pour toutes réservations écrites ou verbales, il est préconiser (recommander) dans la majeure partie des cas d'exiger une garantie suivant les circonstances (genre d'hôtel, type de client et période concernée).

On choisira l'une des trois garanties suivantes :

- Les arrhes.
- La reconfirmation.
- L'heure limite.

Ces procédés permettent à l'hôtelier de se protéger des clients annulons en dernière minute on ne se présente pas ; ce qui entrainera une chambre vide qui aurait pu être louée.

2. Sources de réservation :



2.1. Réservation directe :

Une demande de réservation qu'un hôtel reçoit directement d'un individu ou d'un groupe est connue sous le nom de réservation directe.

2.2. Système Central de Réservation :

C'est un système de réservation informatisé qui permet à l'invité de faire une réservation dans l'un des établissements d'hébergement participants à n'importe quelle destination en un seul appel. Il stocke et distribue des informations sur un hôtel, un centre de villégiature ou d'autres installations d'hébergement.

Ce système :

- Traite directement avec le client, l'agent de voyages, l'organe corporatif, etc. au moyen d'un numéro sans frais.
- Aide les directeurs d'hôtel à gérer leur marketing et leurs ventes en ligne, ce qui leur permet de télécharger leurs tarifs et disponibilités pour être vus par les canaux de vente qui utilisent le SCR. Les canaux de vente peuvent inclure des agences de voyages conventionnelles ainsi que des agences de voyages en ligne.
- Fonctionne 24 heures par jour, tout au long de l'année.
- Il dispose d'informations à jour sur la disponibilité des chambres, ce qui est utile pour les clients car ils peuvent vérifier la disponibilité et faire une réservation pour plus d'un hôtel au SCR.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

- Etant donné que les prix des chambres et l'état de disponibilité des chambres sont dynamiques, les tarifs indiqués et la chambre disponible au moment de la demande pourraient avoir été épuisés par le client.

Les hôtels sont tenus de fournir des données précises et actuelles sur la disponibilité des chambres au bureau de SCR.

2.3. Système de Distribution Mondial :

C'est un réseau exploité par une société qui permet des transactions automatisées entre les vendeurs et les agents de réservation afin de fournir des services liés aux voyages aux consommateurs finaux.
Un SDM peut relier des services, des tarifs et des réservations en consolidant des produits et des services dans les trois secteurs de voyage: réservations de compagnies aériennes, réservations d'hôtel, locations de voiture et activités. SDM est différent d'un système de réservation d'ordinateur qui est un système de réservation utilisé par les vendeurs. Les principaux clients de SDM sont les agents de voyages (à la fois en ligne et au bureau).

Un système GDS aura un lien en temps réel avec la base de données du fournisseur. Par exemple, lorsqu'une agence de voyage demande une réservation au service d'une compagnie aérienne particulière, le système SDM achemine la demande au système de réservation d'ordinateur approprié. Cela permet à un agent de voyages ayant une connexion à un seul SDM de choisir et de réserver divers vols, hôtels, activités et services associés sur tous les fournisseurs du monde qui font partie de ce SDM. Par exemple :

- Réservation faite par des agents de voyages ou des voyagistes.
- Prendre un prépaiement de la part du client, envoyer une confirmation à l'hôtel et émettre un bon d'hébergement pour son compte.
- Reçoit la commission pour leurs services de l'invité et de l'hôtel.
- Hôtel offre un taux très bas à leur agent car ils donnent la réservation en bloc.

2.4. Organes corporatifs :

Les hôtels reçoivent également des réservations auprès d'entreprises (FMCG, Pharmaceutique, etc.). Organisation non gouvernementale (comme les soins, Oxfam, Croix Rouge, OMS, etc.). Les entreprises fournissent également des réservations groupées aux hôtels et obtiennent de la place à des taux réduits. Les hôtels reçoivent également des réservations de secteurs gouvernementaux tels que des entreprises du secteur public, des ambassades et des consultants.

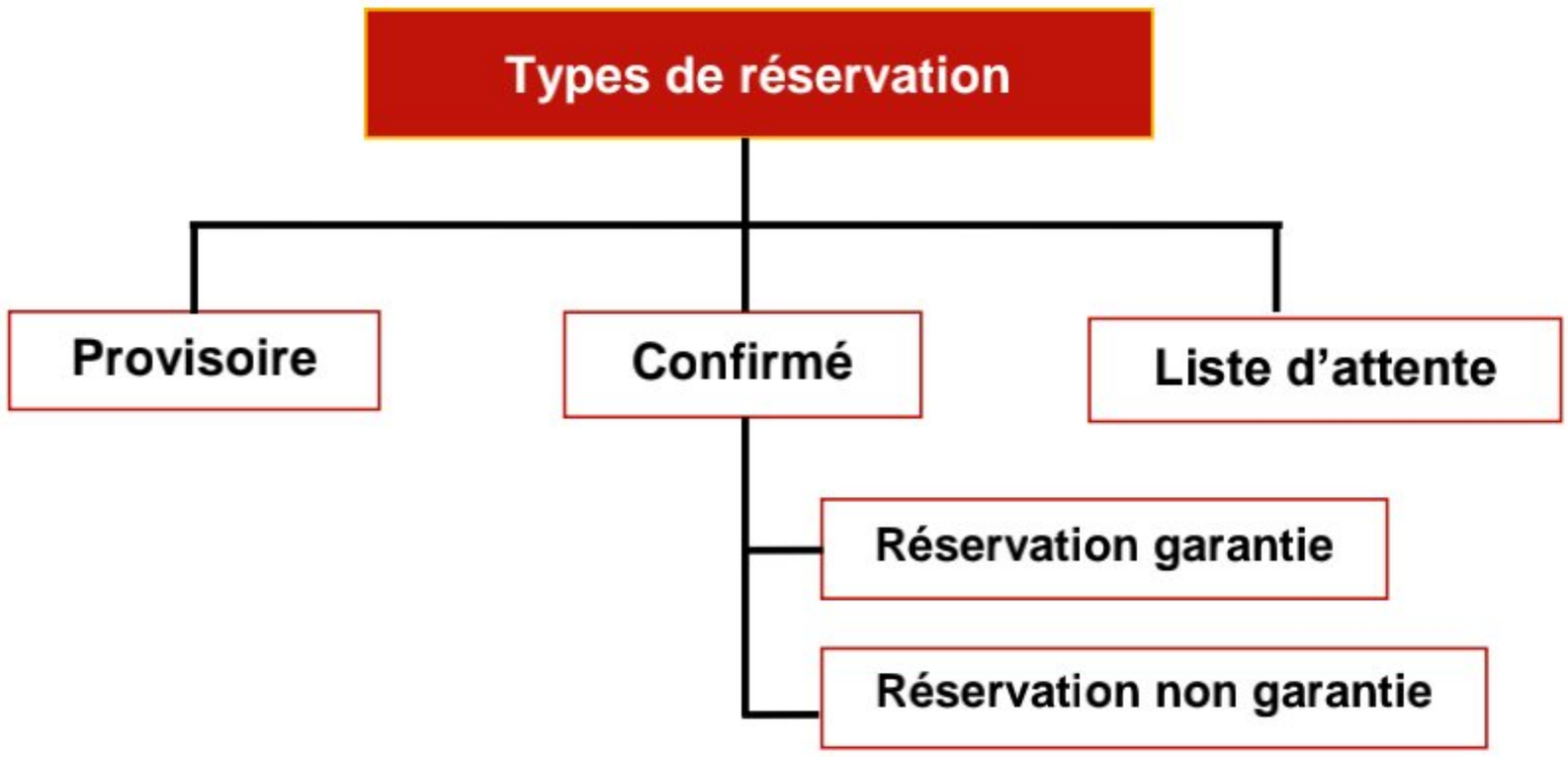
2.5. Site de l'hôtel :

Il contient un lien pour la demande de réservation en cliquant sur le lien, le client peut faire une réservation d'hôtel selon l'exigence du confort de leur maison / bureau / cyber café. La plupart des hôtels fournissent des descriptions de galeries de photos des catégories de chambres et des installations de l'hôtel.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

3. Types de réservation :



3.1. Provisoire :

Il s'agit d'une demande de réservation qu'un client potentiel fait à titre provisoire pour des dates de séjour particulières. L'hôtel fixe une date à laquelle l'hôtel doit confirmer la réservation sinon il sera annulé.

3.2. Confirmé :

Bloquer une salle pour des dates spécifiques et envoie une confirmation écrite de la même chose à l'invité. Il est de deux (02) types :

3.2.1. Garanti :

Il s'agit d'une réservation confirmée que l'hôtel tiendra la chambre réservée pour le client et ne le relâchera pas à un autre invité même si le client n'arrive pas à l'heure. Demande de paiement anticipé, que l'invité utilise ou non la réservation.

La réservation garantie peut être obtenue de l'une des façons suivantes :

- Paiement anticipé.
- Contrat contractuel.

3.2.2. Réservation non garantie :

Lorsqu'un client confirme sa réservation dans un hôtel mais ne lui garantit pas un acompte, il est traité comme une réservation non garantie. L'hôtel tient la chambre pour les clients jusqu'à l'heure d'annulation 18h00, à moins que le client n'informe l'hôtel de son arrivée tardive.

3.3. Liste d'attente :

Une réservation est inscrite sur la liste d'attente lorsque la catégorie de chambre demandée n'est pas disponible pour la date demandée. Il est confirmé contre une annulation pour une chambre de la même catégorie.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

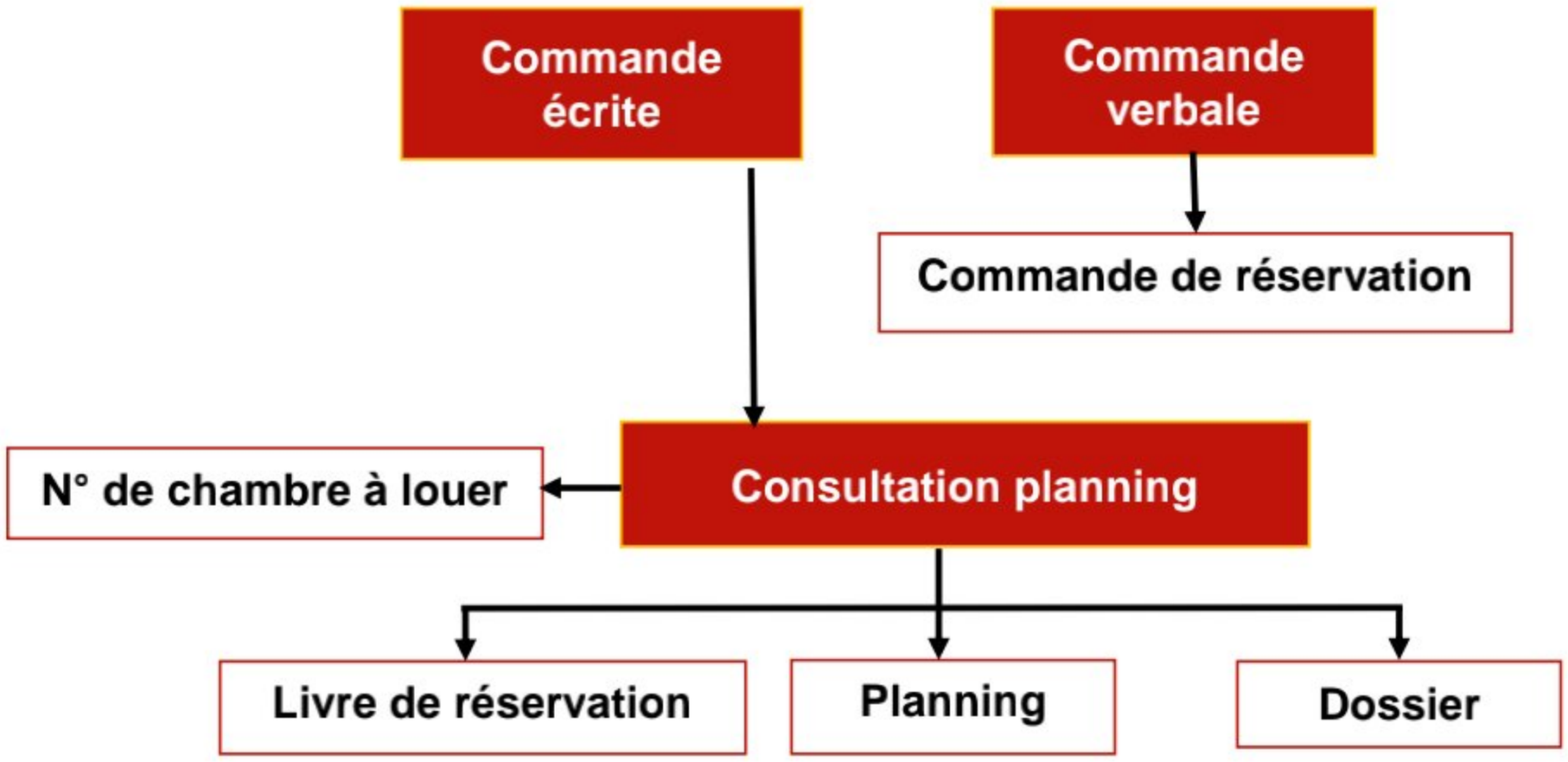
Scanné avec CamScanner

II- L'enregistrement des réservations :

En présence d'une réservation acceptée, il est logique de l'enregistrer dans quelques documents afin de retrouver la trace rapidement à tout moment et par tout le personnel de la réception.

Les documents les plus utilisés sont trois (03) :

1. La demande de réservation (utilisée uniquement pour les réservations verbales).
2. Le livre de réservation.
3. Le planning de réservation.





WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

1. La demande de réservation liasse :

Non et Prénom :……

Nombre de pax :…… Nationalité :……

……..

Type de # :…….. Nombre de pax :……

Date d'arrivée :…….. Heure d'arrivée :……

Date de départ :……..

Adresse :……..

Observation :……..

Réservation faite par :……..

Visite : ☐ Phone ☐
Fax ☐

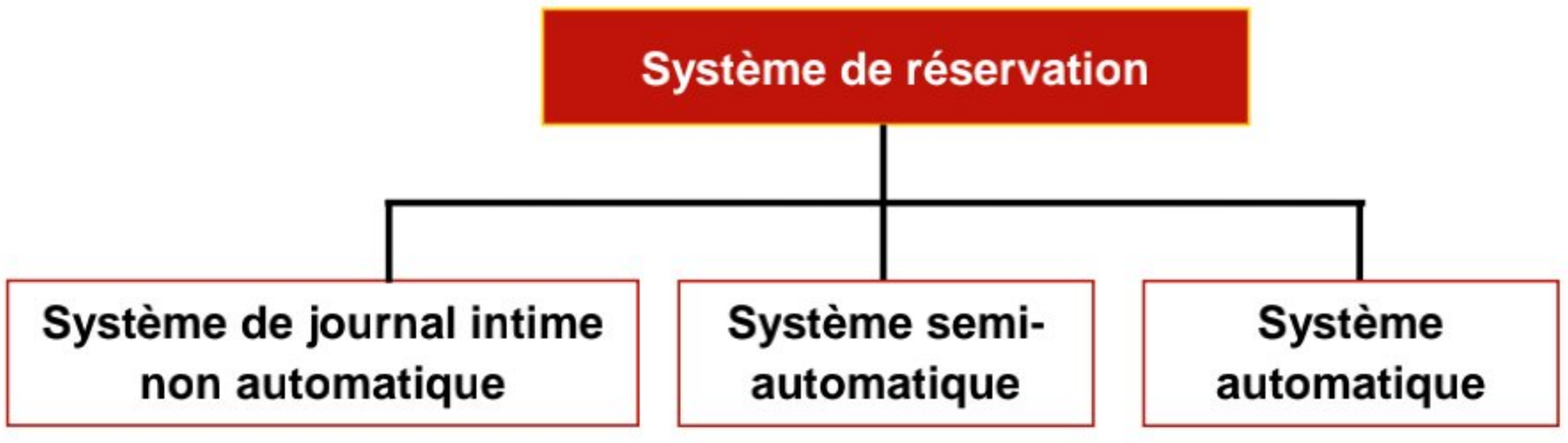
Réservation prise par :
……

Emargement :
……

Cette commande de **#** est utilisée généralement dans le cas d'absence d'une commande écrite de la part du client (cas de réservation par téléphone ou par visite).

Ce document présente toutes les questions à poser au client ainsi on évitera les éventuels oublis.

2. Système de réservation :



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

2.1. Système de journal intime non automatique :

Ce type de système de réservation est manuel. Il s'agit d'une liste de toutes les arrivées d'un jour particulier est enregistrée, conservé en vrac. Les pages du haut représentent les arrivées à la date actuelle, elles sont supprimées et envoyées à la réception pour recevoir l'invité.

Une nouvelle feuille vierge est ajoutée au dos du journal pour enregistrer la réservation d'une nouvelle date. Ce type de système de réservation convient aux petites propriétés.

2.2. Système semi-automatique (Whitney Système de réservation) :

Ce type de système est développé par American Duplicating check company. Il est utilisé par les petites et moyennes propriétés avec jusqu'à 150 chambres.

Ce système utilise un feuillet de taille standard connu sous le nom de feuillet de Whitney ou de feuillet de Shannon. Le feuillet peut être codé en couleur afin d'identifier le statut d'invité tel que FIT, Groupe, équipage, VIP, personnes importantes sur le plan commercial. Il utilise des racks qui sont montés verticalement sur le mur. Il faut un total de 43 racks, dont 31 racks sont conservés pour le mois en cours (un pour chaque jour). 11 racks pour les onze prochains mois de l'année, et 1 rack pour l'année prochaine.

La réservation peut être conservée dans l'ordre de la date d'arrivée. • Les dossiers de réservation peuvent être classés par ordre alphabétique. Il est placeé verticalement, en économisant le stockage de l'espace.

2.3. Système de réservation automatique :

Le système automatisé de réservation est une réservation informatisée qui est idéalement adaptée à la gestion de la grande quantité d'informations qui doivent être extraites de plusieurs façons.

Par conséquent, un ordinateur est un outil idéal pour un hôtel à utiliser pour stocker et récupérer des informations sur l'état de la pièce et effectuer des transactions. Il a la capacité de gérer la quantité d'informations et a l'avantage supplémentaire d'éliminer une grande partie du travail fastidieux et fastidieux qui pourrait autrement être fait à la main dans la réservation et permet au front-office plus de possibilités de se consacrer à la relation avec les clients.

Dans ce système, les informations de réservation sont saisies au format électronique du formulaire de réservation et ces informations sont transférées vers le serveur central où l'état de la salle est mis à jour automatiquement.

L'invité entre en ligne et réserve la chambre qui bloque automatiquement la pièce pendant la durée désirée et retire la pièce des enregistrements de disponibilité.

Génère des lettres de confirmation électroniques envoyées à l'adresse e-mail ou à l'adresse postale du client. Il génère également automatiquement un rapport comme un enregistrement ou une prévision d'occupation et une liste comme la liste d'arrivée prévue, la liste des départs attendus, etc., le CRS et le GDS.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

III- Modification et annulation des réservations :

Les modifications et annulation de réservations sont possibles en fonction du délai qui reste à courir avant la date d'arrivée. Si l'hôtelier estime qu'il n'a pas le temps de relouer les chambres, il peut refuser ou retenir les arrhes versées à titre de dépôt de garantie.

Délais d'annulation généralement admis :

- 7 jours pour un hôtel en ville,
- 14 jours en basse saison pour un hôtel en zone touristique,
- 1 mois en haute saison.

1. Les modifications :

En cas de modification de réservation, la procédure est la suivante :

- Etablir une fiche de réservation en cochant l'option MODIFICATION, ou rectifier directement la fiche de réservation,
- Mettre à jour les plannings d'occupation,
- Joindre la modification au dossier du client et le reclasser.

2. Les annulations :

La procédure est la suivante :

- Etablir une fiche de réservation, en cochant l'option ANNULATION, ou rectifiant directement la fiche de réservation,
- Sortir le dossier du client,
- Mettre à jour les plannings d'occupation,
- Transférer le dossier du client dans un classeur "ANNULATION".

Conclusion :

L'avancée de la technologie et de l'informatique aide les personnes travaillant dans le milieu hôtelier et touristique à améliorer leur service. Les applications informatiques sont nombreuses et ne cessent de se multiplier à mesure que les années passent.

Le système de réservation informatique est idéalement adapté à la gestion de la grande quantité d'informations qui doivent être extraites de plusieurs façons.

Par conséquent, un ordinateur est un outil idéal pour un hôtel à utiliser pour stocker et récupérer des informations sur l'état de la pièce et effectuer des transactions. Il a la capacité de gérer la quantité d'informations et a l'avantage supplémentaire d'éliminer une grande partie du travail fastidieux et fastidieux qui pourrait autrement être fait à la main dans la réservation et permet au front-office plus de possibilités de se consacrer à la relation avec les clients.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

EXERCICE D'APPLICATION :

LECON N°04 :





QUESTION N°01 :

Quels sont les documents de l'enregistrement de réservation les plus utilisés ?



QUESTION N°02 :

Quels sont les délais d'annulation généralement admis ?



QUESTION N°03 :

Quelle est la procédure à suivre en cas de modification de réservation ?

Scanné avec CamScanner

REPONSE :



QUESTION N°01 :

Les documents de l'enregistrement de réservation les plus utilisés sont trois (03) :

- La demande de réservation (utilisée uniquement pour les réservations verbales).
- Le livre de réservation.
- Le planning de réservation.



QUESTION N°02 :

Les délais d'annulation généralement admis sont :

- 07 jours pour un hôtel en ville.
- 14 jours en basse saison pour un hôtel en zone touristique.
- 01 mois en haute saison.



QUESTION N°03 :

La procédure à suivre en cas de modification de réservation est :

- Etablir une fiche de réservation en cochant l'option MODIFICATION, ou rectifier directement la fiche de réservation.
- Mettre à jour les plannings d'occupation.
- Joindre la modification au dossier du client et le reclasser.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

LEçON N°05 :
CALCUL DES RATIOS D'HEBERGEMENT



Objectif de la leçon n°05 :

- Etre capable de calculer les ratios d'hébergement.

Introduction :

L'élaboration d'un ensemble de ratios est un excellent moyen pour suivre les niveaux d'activité de l'hôtel dans la mesure où leur analyse et interprétation offrent l'occasion de mieux appréhender la réalité d'articulation des flux et donc, d'assurer une assise fiable au système de décision du responsable.

I- Calcul de l'effectif théorique par la méthode des rendements :

1. Aux étages :

Exemple de calcul pour déterminer l'effectif du personnel d'étage :

1.1. Nombre de femmes de chambre :

Un hôtel de 200 chambres.

Taux d'occupation moyen annuel : 60%

Rendement par femme de chambre : 16% chambres, locaux communs et office compris à nettoyer par jour.

Durée hebdomadaire du travail : 39 heures (soit 22 jours travaillés).

1.2. Méthodologie :

Calcul du nombre de chambres à nettoyer par an :

200 × 0,60 de taux d'occupation **× 365 jours =43 800 chambres**

Calcul de l'effectif théorique **43800 : 4224= 10,36 personnes**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Cette méthode est un repère quantitatif pour l'hôtelier, ensuite, celui-ci ajustera ce chiffre en fonction de ses besoins, le service qu'il veut fournir, selon ses choix financiers et aussi dans le cadre de la législation du travail (temps partiel, CDD, intérimaire, sociétés de services…)

2. A la réception :

Pour la réception on peut partir aussi d'un rendement : le nombre d'arrivées et de départs effectués par un réceptionniste.

Dans les hôtels qui accueillent une clientèle d'affaires, on compte un réceptionniste pour 40 arrivées/départs.

Exemple pour un hôtel d'affaires :

Si l'hôtel enregistre en moyenne 120 mouvements par jour on aura besoin :

2.1. Méthodologie :

Calcul du nombre d'arrivées/départs à effectuer par an : **120×365=43800 mouvements**

Calcul du nombre d'arrivées/départ à effectuer par réceptionniste et par an : **40×22 jours travaillés × 12 mois = 10560 mouvements**

Calcul de l'effectif théorique **43800 : 10560 = 4,14 personnes**

Ce chiffre est à ajuster en fonction des services matin/soir, des autres tâches à effectuer et des heures et jours d'affluence.

Conclusion :

L'effectif théorique devient **"effectif réel"** après ces ajustements.

L'effectif réel est le nombre de personnes embauchées pour un service donné. (L'effectif réel se retrouve sur la grille hebdomadaire des présences).

"L'effectif présent" est le nombre de personnes en service sur le poste de travail.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

EXERCICE D'APPLICATION :

LECON N°05 :





QUESTION N°01 :

Comment calculer le nombre de chambres à nettoyer par an ?

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

REPONSE :





QUESTION N°01 :

Le calcul du nombre de chambres à nettoyer par an se fait comme suit :

200 × 0,60 de taux d'occupation **× 365 jours =43 800 chambres**

Calcul de l'effectif théorique **43800 : 4224= <u>10,36</u> personnes**

Scanné avec CamScanner

Annexe 1: Fiche de Réservation

Fiche de réservation

Date : _____

Nom : _____
Prénom : _____
Adresse : _____
_____
_____

Téléphone : _____
Télécopie : _____
Courriel : _____

Date d'arrivée : _____
Heure d'arrivée : _____
Date de départ : _____
Nombre de nuits : _____

Nombre de personnes : _____

Nombre de chambres : _____

Tarif : _____
Arrangement :
Type de chambre : _____

Type de garantie : _____

Numéro de carte de crédit : _____

Date d'expiration : _____

Observations :

Nom du réceptionniste : _____
Nom du client : _____
Signature du client : _____

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 2: Cahier de Réservation

Type de client	Nom	Type de chambre	N° de chambre	Observations
PLSCHED, ARRIVÉE	Gonzales, T.	Double	101	Client VIP
			102	
PRÉSENT	Bachelier, R.	Double	103	Prioritaire
PRÉSENT	Flachon, T.	Double	104	Prioritaire
PRÉSENT	Mercure, H.	Double	105	Prioritaire
PRÉSENT	Minoute, L.	Double	106	Prioritaire
			107	
HORS SERVICE			108	
HORS SERVICE			109	
			110	
			111	
			112	
			113	
HORS SERVICE			114	
DÉPART	Tourné, A.	Simple	302	
PRÉSENT	Labeur, F.	Simple	303	Prioritaire
PRÉSENT	Mora, X.	Simple	304	Prioritaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 3: Conversation Téléphonique

Exemple de réservation prise par téléphone :

Employé réservations : Bonjour, les réservations, John à l'appareil.
Client : Bonjour. J'aimerais réserver une chambre pour demain, mardi 16.
Employé réservations : Bien sûr Monsieur, pour combien de nuits ?
Client : Deux nuits.
Employé réservations : Deux nuits. Et quel type de chambre souhaitez-vous ?
Client : Une chambre double s'il vous plaît.
Employé réservations : Je peux vous proposer une chambre double standard à $E.-U. 75 la nuit ou une chambre double deluxe au tarif spécial de $E.-U. 95 la nuit.
Client : Je prendrai la chambre double deluxe s'il vous plaît.
Employé réservations : Puis-je vous demander votre nom et votre prénom s'il vous plaît ?
Client : Bien sûr, mon nom est M. Antonio Gonzalez.
Employé réservations : La chambre est-elle pour vous et votre épouse ?
Client : Non, je fais la réservation pour quelqu'un d'autre.
Employé réservations : Puis-je avoir le nom de la personne qui occupera la chambre ?
Client : Bien sûr, M. et Mme Carter.
Employé réservations : Puis-je avoir votre numéro de téléphone, M. Gonzalez ?
Client : Bien sûr, c'est le 5833842.
Employé réservations : Faites vous cette réservation pour une entreprise ?
Client : Non, les clients sont des amis.
Employé réservations : Comment vont-ils arriver, M. Gonzalez ?
Client : Par avion.
Employé réservations : Connaissez-vous le numéro de vol et l'heure d'arrivée de leur avion ?
Client : Non, pas encore.
Employé réservations : Pourriez-vous me communiquer les coordonnées du vol lorsque vous les aurez, s'il vous plaît M. Gonzalez ?
Client : Oui, pas de problème.
Employé réservations : Permettez-moi de répéter la réservation. Vous avez demandé une chambre double deluxe pour le vendredi 16 [*sic*]. Départ le 18. La chambre sera au nom de M. et Mme Carter. Le prix de la chambre est de $E.-U. 95 plus TVA. Votre numéro de téléphone est le 5833842.
Client : Absolument, c'est correct et je vous appellerai une fois que j'aurai les coordonnées du vol.
Employé réservations : Merci M. Gonzalez. Merci pour votre réservation.
Client : Merci. Au-revoir.
Employé réservations : Au-revoir M. Gonzalez.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر
Scanné avec CamScanner

Annexe 5: Registre des Objets Perdus

N° de l'objet	Date et heure	Date et heure à laquelle l'objet a été trouvé	Lieu	Nom du client si connu	Description de l'objet trouvé	Personne ayant trouvé l'objet	Observations

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 6: Liste de Contrôle pour Inspection des Chambres

I LISTE DE CONTRÔLE POUR INSPECTION DE LA CHAMBRE N :			
RÉALISÉE PAR :		DATE:	
ÉLÉMENTS	OK	REFAIRE	OBSERVATIONS
Entrée			
-porte			
-placards			
-éclairage			
-miroir			
Etc…			
Salle de bain			
-baignoire			
-lavabo			
-toilettes			
-sol			
-murs			
-linge			
-produits de courtoisie			
Etc…			
Chambre			
-lit			
-tables de nuit			
-meubles			
-tiroirs			
-TV			
-mini bar			
-sol			
-fenêtres			
-miroirs			
-produits de courtoisie			
Etc…			

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 7: Fiche de Reparation

CHAMBRE N°. ou Emplacement	
DATE:	
OBJET À RÉPARÉR :	
DESCRIPTION :	
NOM EN MAJUSCULES ET SIGNATURE :	
RÉPARATION EFFECTUÉE PAR :	
DATE:	
OBSERVATIONS :	
NOM EN MAJUSCULE ET SIGNATURE DE LA PERSONNE AYANT EFFECTUÉ LA RÉPARATION :	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 8: Comment prendre un message?

Étapes de base	Procédures
1. Premier contact 2. Prise en charge du message. 3. Étape suivante. 4. Exécuter la tâche.	Saluer le client « Bonjour, Hôtel…. » S'il n'est pas possible de passer la communication au client, vous pouvez prendre un message. N'acceptez pas de message destiné à un client auquel vous ne pourrez pas transmettre le message. Ne donnez jamais le numéro de chambre d'un client. 1. Écrivez : la date et l'heure à laquelle le message a été pris, le nom du client auquel le message est destiné ainsi que le numéro de chambre du client. 2. Demandez : le nom de la personne à laquelle vous parlez, un numéro de téléphone auquel il ou elle pourra être atteint(e)/joint et s'il faudra rappeler. 3. Notez le message de manière lisible. 4. Répétez le message. 5. Remerciez la personne et souhaitez-lui une bonne journée. 6. Transmettez le message au concierge, lequel se chargera de le transmettre au client, via la messagerie. 7. Enregistrez le message, après avoir sélectionné la fonction « message » sur le téléphone. Un M clignotera à côté du nom du client jusqu'à ce que le message soit transmis au client. Une lumière rouge s'allumera sur le téléphone dans la chambre du client, lui indiquant qu'il ou elle a un message.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 9: Passer un appel téléphonique

Étapes de base	Procédures
1. Passer un appel local	1. Composer simplement le numéro de la personne souhaitée. Il convient parfois de composer un préfixe tel le «9» pour obtenir une ligne extérieure.
2. Passer un appel international	2. Il peut s'avérer nécessaire de composer un préfixe tel le «9» pour obtenir une ligne extérieure. Composer le préfixe international après la tonalité, puis l'indicatif du pays, suivi de celui de la ville et enfin le numéro de la personne.
3. Trouver les indicatifs pour les appels internationaux	3. Chercher les indicatifs correspondants dans l'annuaire approprié.
4. Numéros importants	4. Numéros importants: Police Pompiers Opérateur international Renseignements locaux Ambulance
5. Calcul de la somme à facturer au client	5. Le prix facturé au client dépend du nombre d'impulsions (dont la durée varie selon la distance), le prix du taux de base et la majoration pratiquée par l'hôtel pour couvrir ses coûts, entre 15% et 20%. Chaque appel passé doit être facturé. Établir une facture à transmettre au caissier. Reporter la somme sur la main-courante.
6. En cas de demande d'appel en PCV	6. Le client demande à passer un appel qui sera payé par la personne appelée, pour autant qu'elle donne son accord. Vous devez mettre le client directement en contact avec l'opérateur national.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 10: Installation du poste de travail du service de réservation

Étapes	Procédures	Documents
1. Prendre note des arrivées et des départs prévus pour la journée. 2. Enregistrer les réservations prises pendant la nuit. 3. Transmettre les documents à la réception. 4. Informatiser les dossiers.	1. Consulter le dossier des arrivées du jour. 2. Consulter le planning provisoire. 3. Procéder aux changements sur la base des instructions du matin. 4. Enregistrer les arrivées, changements de chambre et départs prévus. Ces tâches doivent être réalisées en collaboration avec la réception. 5. Actualiser la liste provisoire des mouvements ainsi que le dossier des réservations pour la journée. 6. Transmettre le dossier des réservations de groupes. 7. Le planning et les arrivées de la journée doivent être consultés directement dans le système.	Cahier de réservations (voir Annexe 2).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 11: Prendre une réservation par téléphone

Procédures	Documents
«Bonjour, service des réservations, John à l'appareil». **Courtoisie** Si le téléphone sonne, lorsque vous parlez avec un client, priez-le de vous excuser et répondez. Laissez la personne vous expliquer son problème. Si vous ne pouvez répondre immédiatement, ne laissez pas la personne attendre indéfiniment à l'autre bout de la ligne. Prenez ses coordonnées pour pouvoir la rappeler. Notez l'information, telle que communiquée, sur la fiche de réservation. 1. Trouver les informations concernant la réservation: • Date d'arrivée. • Date de départ. • Type de chambre. • Nombre de personnes. 2. Consulter la liste des disponibilités et trouver une chambre: • Qui corresponde aux dates demandées. • Qui corresponde à la demande du client. 3. Demander le nom sous lequel doit être inscrite la réservation. 4. Bloquer la chambre sur le planning et noter le numéro de la chambre. 5. Remplir le formulaire, demander le nom d'une personne à contacter, le mode de paiement et la garantie de paiement. 6. Vérifier les conditions de la réservation. 7. Demander une confirmation écrite. 8. Dire au-revoir au client, en le remerciant pour son appel. 9. Consigner les détails de la réservation dans le cahier des réservations.	Fiche de réservation (voir Annexe 1) Cahier de réservations (voir Annexe 2)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 12: Modifier une révision

Procédures	Documents
Les informations doivent être consignées sur une autre fiche de réservation accompagnée de la mention «Modification» dans la rubrique «Observations» 1. Demander le numéro de référence de la réservation. 2. Trouver le dossier du client. 3. Vérifier l'exactitude des références. 4. Demander quels sont les changements à apporter à la réservation. 5. Procéder comme pour la prise d'une réservation classique. 6. Vérifier que les informations précédemment communiquées par le client sont encore valables. 7. Transférer les informations et actualiser la réservation en question sur le cahier de réservations.	Fiche de réservation Cahier de réservations

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 13: Réservation par le biais d'un intermédiaire au téléphone

Démarches	Procédure
1. Prendre l'appel 2. Étape suivante 3. Fin de la conversation	1. Le client se présente. Trouver les tarifs pratiqués pour l'agence en question. Si vous n'avez pas l'habitude de travailler avec cette agence, interroger un responsable. 2. Trouver les informations. 3. Vérifier les disponibilités et trouver une chambre. 4. Demander sous quel nom inscrire la réservation. 5. Bloquer la chambre sur le planning et noter le numéro de la chambre. 6. Compléter les fiches de réservation et demander: - Le mode de paiement. - Le nom d'une personne à contacter. 7. Répéter les conditions de la réservation. 8. Demander dans tous les cas une confirmation écrite ou une adresse à laquelle envoyer un bon. 9. Dire au-revoir au client en le remerciant pour son appel.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 14: Welcoming in English

Annexe 14: Salutations en français

Bonjour / Bonsoir } peut être suivi par { Monsieur / Madame

Appeler le client par son nom si vous le connaissez. Par exemple, «Bien sûr, Monsieur X» plutôt que «Bien sûr Monsieur».

- Employer les salutations d'usage selon le moment de la journée. «Au-revoir», «bonne journée», «bon après-midi» ou «bonne soirée» peuvent aussi être employés pour saluer le client.
- Quelques remarques:
- Il convient de s'adapter aux pratiques culturelles en vigueur dans le pays hôte.
- «Melle» est employé avec le nom de famille pour les jeunes femmes non mariées jusqu'à 21 ans. Là encore, les pratiques culturelles du pays hôte doivent être respectées.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 15: Mise en place de la reception au début de la journée

Démarche	Procédures	Documents
1. Prendre note des éventuelles observations formulées	Familiarisé avec les commentaries antérieurs	Livre de consignes
2. Actualiser le cahier de réservations quotidiennes.	À partir de la liste des arrivées et des départs établie par le service des réservations, indiquer sur le cahier de réservation du jour: - les arrivées attendues: jaune - les départs prévus: bleu - les clients qui restent: vert - les chambres hors service: rouge	Liste des mouvements Fiche de réservation (voir Annexe 2)
3. Transmettre les instructions pertinentes au responsable de l'intendance.	Compléter le cahier de réservations en indiquant les départs et les changements de chambre de la journée. Le ranger à la réception.	

4. Sortir les dossiers des clients attendus.	À partir des instructions transmises par le réceptionniste et du premier rapport de l'intendant:
	- Reporter sur la fiche de réservations quotidienne en ajoutant les observations suivantes:
	  - Chambres prioritaires
	  - Chambres VIP
	- Lui demander les instructions particulières: chambres hors service, chambre à ne pas louer (pour faciliter le travail des femmes de chambre) et les chambres à réserver pour les groupes.
		Rapport du responsable intendance

5. Ouvrir le livre de réception	Indiquer la date du jour Indiquer les clients présents depuis la veille	

Mise en place de la réception au début de la journée

- Livre de consignes (ou d'observations): produit par la réception. Livre contenant une page pour chaque jour. Le membre du personnel qui débute la journée doit le lire pour prendre connaissance des informations sur la journée ou des problèmes rencontrés.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

- Dossiers de groupes: transmis par le service des réservations:
  - Il contient tous les détails des séjours de groupes.
  - Vérifier les informations contenues dans le dossier, au cas où il vous faudrait bloquer des chambres.
  - Informer le responsable de l'intendance des chambres attribuées dans le dossier, et ce pour éviter les problèmes d'organisation.
  - Préparer la liste de répartition des chambres et les classeurs de bienvenue.

- Les lettres d'accueil types sont préparées par la réception.

Message de bienvenue personnalisé:

«Cher Monsieur (et/ou) Madame»,1
Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre hôtel. Nous sommes à votre disposition s'il y a quoi que ce soit que nous puissions faire pour rendre votre séjour plus agréable. Merci d'avoir choisi l'hôtel X. Nous vous souhaitons un agréable séjour.
La Direction»

Liste des mouvements:

Préparée par le service des réservations, puis complétée par la réception.
Cette liste détaille l'ensemble des mouvements de clients pour la journée, les arrivées, les changements de chambres et les départs.
Il convient de noter que le service des réservations établit une première liste indiquant uniquement les arrivées, après quoi la réception y ajoute la liste des changements de chambres et des départs.

- Livre de réception: produit par la réception
- Une fois la liste des mouvements complétée par la réception, elle doit être placée dans le livre chaque jour. Inscrire le nom des personnes qui seront encore présentes le lendemain soir.

- **Plan quotidien d'occupation des chambres:** semblable à la fiche de réservation (voir Annexe 2), ce document est produit par la réception.
- **Il contient la liste de tous les départs, arrivées, clients restants et chambres hors service.**

- **Rapport du responsable de l'intendance:** produit par le service intendance.

Le responsable de l'intendance doit produire une liste sur laquelle figurent :
Les instructions particulières.
Les chambres hors service.
Les chambres qui ne doivent pas être attribuées pour faciliter le travail des femmes de chambre.
Les chambres à réserver pour les groupes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 16: Accueil des clients attendus

Procédure	Documents
Accueil et bienvenue. Notez le nom du client. Lui demander comment s'est passé son voyage tout en cherchant son nom sur la liste des mouvements. Résumer les principaux éléments de la réservation: type de chambre, date de départ, remarques particulières, etc. Présenter la fiche d'arrivée au client (complétée à l'avance sur la base des informations figurant sur la fiche de réservation) et lui demander de la vérifier et de la signer. Prendre une garantie (empreinte de carte de crédit ou arrhes). Le réceptionniste remet les courriers éventuels destinés au client. Il indique mais n'annonce pas verbalement le numéro de la chambre au portier qui attend non loin de la réception pour apporter les bagages jusqu'à la chambre (en utilisant l'ascenseur de service, le cas échéant) Le réceptionniste accompagne le client jusqu'à sa chambre. Courtoisie: Le réceptionniste doit se tenir à gauche du client lorsqu'il l'accompagne jusqu'à sa chambre; dans les escaliers: devancer le client d'une marche pour descendre les escaliers, et le suivre juste derrière lui pour monter les escaliers; dans l'ascenseur: le réceptionniste doit laisser le client entrer le premier et lui tenir la porte, puis entrer à son tour et sélectionner l'étage, pour ensuite laisser le client sortir en premier, tout en lui tenant la porte et en lui indiquant la direction à prendre. Frapper sur la porte de la chambre avant d'entrer. Allumer la lumière et laisser le client entrer en premier. Faire visiter la chambre pour expliquer le fonctionnement des appareils et des installations, tout en indiquant les éventuelles particularités. Remettre la clef au client avec la brochure d'accueil. Souhaiter au client un agréable séjour. Bloquer définitivement la chambre. Ouvrir la ligne téléphonique. Compléter la fiche d'arrivée. Compléter le livre de réception. Diffuser l'information: 1. au standard téléphonique, 2. au caissier, 3. à l'intendant.	Fiche de réservation (voir Annexe 1) Livre des réservations (voir Annexe 2) Brochure d'accueil de l'hôtel. Clef. Courrier.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 17: Modification des conditions

Procédure	Documents
Accueil et bienvenue. Noter le nom du client. Écouter le client pour connaître ses besoins et ses attentes. Demander au client de préciser son nom et son numéro de chambre. Paraphraser la requête du client pour s'assurer d'avoir bien compris et éviter les erreurs. Prendre une garantie.	
Toutefois, si le client vous dit que les informations ne sont pas exactes, il y a deux possibilités. Soit une erreur a été commise au moment de la réservation auquel cas excusez-vous : « Toutes nos excuses… » ; soit le client a changé d'avis. Quoi qu'il en soit, il convient de prendre rapidement les mesures qui s'imposent. ➢ <u>Le client souhaite avancer sa date de départ :</u> prendre note de la nouvelle date et consigner le changement dans le livre des réservations. ➢ <u>Le client souhaite retarder son départ</u> : consulter le livre des réservations. Si la chambre est déjà réservée pour un autre client : attribuer une autre chambre au client attendu ou proposer au client devant vous le même type de chambre et l'assurer que tout sera fait pour transférer ses bagages. Consigner le changement dans le carnet d'instructions. ➢ <u>En cas de surréservation :</u> dire au client que vous êtes réellement désolé(e) mais que vous êtes malheureusement complet. ➢ **En cas de différend : alerter le responsable de la réception.** ➢ Le client souhaite changer de type de chambre : si le client formule sa demande à son arrivée lorsqu'il s'enregistre, procéder immédiatement au changement et poursuivre la procédure ; autrement, procéder à un changement de chambre.	Brochure de bienvenue de l'hôtel. Clef. Courrier. Livre des réservations. Actualiser la fiche de réservation.
Assurer le client que vous ferez le nécessaire et lui souhaiter une agréable journée. Modifier le prix (en cas de changement de catégorie de chambre, de changement de chambre, etc.), le planning provisoire, le livre de réception, et la facture. Alertez les services concernés : le standard téléphonique, le caissier, et l'intendance.	Prix Livre de réception. Facture

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 18: Enregistrement d'un client VIP

Procéder comme lors de l'accueil d'un client attendu standard

Le service doit être rapide :
Lorsque vous présentez la fiche de réservation au client, il ne doit n'avoir qu'à la signer.

Le client VIP est un client connu :
Il convient donc de connaître ses habitudes. Ne pas hésiter à lui indiquer que ses requêtes ont été scrupuleusement respectées.
La chambre réservée pour le client a déjà été bloquée au moment de l'attribution des chambres pour les arrivées prévues dans la journée. Les éventuelles requêtes formulées au moment de la réservation ont été prises en compte.

- La réception remet tout éventuel courrier au client.

- En règle générale, le directeur ou un responsable accueille le VIP et l'accompagne jusqu'à sa chambre. Lui remettre la clef et la brochure de bienvenue.

- Faire livrer dans la chambre du client les petits cadeaux de bienvenue d'usage tels du champagne et/ou un panier de fruits. Il est important que ce service soit fourni juste avant ou juste après l'arrivée du client pour que les fruits soient aussi frais que possible et que la glace ne fonde pas. Les autres mesures particulières devant être prises l'auront été au préalable. À ce moment là, bloquer la chambre de manière définitive.

- Diffuser l'information à tous les services.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 19: Enregistrement d'un client envoyé par une agence de voyage

Procédure	Documents
Accueil et bienvenue. Noter le nom du client.	
Lui demander s'il a fait bon voyage tout en cherchant son nom sur la liste des mouvements.	Liste des mouvements.
Demander au client son bon d'hôtel qui atteste de la réservation prise par l'agence de voyage.	
Vérifier qu'il est conforme à la copie envoyée par l'agence : type de chambre, dates d'arrivée et de départ, requêtes particulières, tarif et mode de paiement.	Brochure de bienvenue de l'hôtel. Courrier. Clef.
Agrafer le bon dans le dossier du client. Tout changement doit être confirmé par écrit par l'agence émettrice.	
Présenter la fiche de réservation au client, lui demander de la vérifier et de la signer. Pendant ce temps, bloquer la chambre dans le livre des réservations.	
Suivre les procédures en vigueur pour l'enregistrement des clients attendus. Peu importe que la réservation ait été prise par une agence, le client doit bénéficier des mêmes privilèges que le client dont la réservation a été faite autrement.	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 20: Enregistrement d'un client d'une entreprise sous contrat

Lors de l'accueil d'un client envoyé par une entreprise, procéder comme précédemment expliqué. Le client a généralement l'habitude des grands hôtels internationaux et connaît la marche à suivre. L'enregistrement doit donc être rapide. Proposer au client de l'accompagner jusqu'à sa chambre.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 21: Enregistrement d'un client sans réservation

Procédure	Documents
1. Prise de contact : accueillir et souhaiter la bienvenue au client. 2. Prendre le client en charge : écouter le client pour connaître ses besoins. Lui demander combien de personnes sont concernées, le type de chambre souhaité et la date de départ. Paraphraser la demande du client pour vous assurer d'avoir bien compris et éviter toute erreur de communication.	
3. Disponibilité : consulter le livre des réservations pour vérifier les disponibilités. Proposer et attribuer une chambre selon les disponibilités et les désirs du client.	Livre des réservations (voir Annexe 2).
4. Enregistrement : compléter la fiche de réservation et la faire signer par le client. Demander une garantie et une pièce d'identité. Bloquer la chambre et consigner les informations dans le livre des réservations. Informer le service des réservations. Procéder à l'enregistrement du client.	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 22: Changements de chambres

Procédure
1. Informer le client : se mettre d'accord avec le client sur la nouvelle chambre. Convenir d'une heure précise pour procéder au changement de chambre. 2. Précautions à prendre : s'assurer que le prix de la chambre est le même et qu'elle offre le même niveau de confort. Vérifier que la nouvelle chambre est bien disponible. Procéder au changement de chambre en présence du client de façon à éviter tout problème. 3. Remplir un formulaire de changement de chambre : inscrire le numéro de la première chambre et de la nouvelle. Indiquer le motif du changement, la date et l'heure. Signer. 4. Diffuser l'information : informer les autres services de l'établissement du changement (intendance, caissier…). 5. Changements : modifier le livre des réservations et le dossier du client en conséquence. 6. Déménagement : préparer les nouvelles clefs. Informer le client qu'il peut déménager ses affaires.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 23: Accueil des groupes

Procédure	Documents
Les réservations de groupes sont généralement planifiées longtemps à l'avance. Un contrat est établi qui constitue un accord entre les parties et qui est résumé dans un dossier de groupe. Ce dossier se présente comme suit : une page de garde sur laquelle figure un résumé des informations relatives au groupe, la liste des membres du groupe, la garantie pour tout ou partie du coût du séjour et d'autres informations diverses.	
1. Vérifier sur le dossier : les problèmes, le nombre de chambres nécessaires et les disponibilités, les arrangements pris avec le service restauration/traiteur pour les repas et les observations formulées.	Dossier de groupe
2. Préparer une liste des chambres nécessaires sur laquelle sera indiquée l'heure à laquelle elles seront disponibles.	
3. Communiquer avec le service intendance pour établir la liste définitive des chambres nécessaires.	
4. Bloquer les chambres. 5. Produire la liste d'attribution des chambres.	Liste des membres Enveloppes Carte de bienvenue Bons Clef
6. Préparer une enveloppe par chambre en indiquant le nom du client, le nom du groupe, la date d'arrivée et la date de départ. Placer dans l'enveloppe une carte de bienvenue individuelle, les bons repas si nécessaire et la clef.	
7. Accueillir et souhaiter la bienvenue à l'accompagnateur responsable du groupe. Il est votre principal point de contact pour l'ensemble du groupe. En cas de question ou de préoccupation, c'est à l'accompagnateur du groupe que vous vous adressez.	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Procédure à suivre pour l'enregistrement du groupe : 1. Noter le nom du groupe. 2. Demander comment s'est passé le voyage pendant que vous cherchez le dossier du groupe. 3. Demander les bons et les comparer à la réservation. 4. Résumer les principaux éléments de la réservation (nombre de chambres et catégories, date et heure de départ, demandes particulières). 5. Le numéro de chambre ne change pas, seul le nom du client change. 6. Tout changement entraînant une modification des conditions offertes doit s'accompagner d'une confirmation écrite et être signée par l'organisateur après que tous les membres ont réintégré leur chambre. 7. Les éventuels frais supplémentaires doivent être approuvés par l'organisateur. 8. Remettre la liste des membres du groupe, des chambres et des catégories à l'organisateur et la vérifier dans le détail. 9. Si l'organisateur est d'accord, faire plusieurs copies de la liste et la transmettre à la bagagerie et à l'organisateur. 10. Les bagagistes se chargent d'apporter les bagages dans les chambres. 11. Indiquer à l'organisateur où les repas seront pris et vérifier les dates et heures auxquels ils seront pris. 12. Demander s'ils auront besoin d'un réveil par téléphone et, si oui, à quelle heure. 13. Distribuer les enveloppes et les clefs ainsi qu'une copie de la liste des chambres attribuées aux membres du groupe. 14. Le réceptionniste accompagne le responsable du groupe jusqu'aux chambres pour s'assurer que tout se passe bien. 15. Leur souhaiter un agréable séjour. 16. Procéder aux éventuels changements et rester à la disposition de l'organisateur pour répondre à ses questions. 17. Enregistrer le groupe comme un seul client. La facture de l'agence aura déjà été ouverte au moment lorsque la garantie aura été présentée. Elle doit couvrir l'ensemble des services fournis par l'agence organisatrice. Les autres factures sont établies à titre individuel pour couvrir les « extras ». 18. Imprimer la liste définitive des membres et la transmettre aux restaurants, au standard téléphonique, au concierge, à la gouvernante et au caissier. 19. Contacter les restaurants et les bars en cas de changement.	Dossier de groupe Livre de réservations (voir Annexe 2) Liste des chambres

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 24: Mise en place du poste de travail

1. Préparation : s'informer sur la situation en lisant le carnet de bord de la réception et en discutant avec les collègues de l'équipe précédente. Demander ce qu'il reste à faire.
2. Mise en place : actualiser les taux de change des devises étrangères. Installer le matériel nécessaire (calculatrice, stylos, différents formulaires, etc.).
3. Récupérer le fonds de caisse préparé par le service comptabilité et finances pour pouvoir rendre la monnaie.
4. Recompter toujours le fonds de caisse.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 25: Règlement d'une facture en liquide

1. Calculer le total de la facture du client. Donner au client la facture sur laquelle est indiqué le total dû.
2. Vérification : recompter l'argent versé par le client devant lui. Laisser l'argent sur le comptoir à la vue du client.
3. Rendu de monnaie : prélever dans la caisse la monnaie à rendre. Compter l'argent devant le client.
4. Encaissement : si le client est d'accord avec la somme rendue, ranger l'argent versé par le client dans la caisse. La fermer à clef.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 26: Règlement d'une facture dans une devise étrangère

Procédure
1. Calculer le total de la facture du client. Donner au client la facture sur laquelle est indiqué le total dû. 2. Calculer le taux de change : convertir la somme due dans la devise souhaitée sur la base du taux de change en vigueur. Indiquer le montant au client. Le client ne peut payer en devises étrangères qu'avec des billets. 3. Vérification : recompter la somme versée par le client devant lui. Laisser l'argent sur le comptoir à la vue du client. 4. Le bordereau de change : compléter le bordereau en y indiquant la somme versée par le client. 5. Rendu de monnaie : rendu la monnaie due dans la devise du pays hôte. Compter la monnaie devant le client. 6. Encaissement : si le client est d'accord avec la somme rendue, placer les devises étrangères dans la caisse avec une copie du bordereau de change. La fermer à clef.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 27: Règlement d'une facture en chèques de voyage

Etapes	Procédure
1. Indiquer le montant	- Consulter le tableau de taux de change (préparé par la direction de l'hôtel sur la base des taux du marché). - Indiquer discrètement le montant au client. - Donner la somme correspondant à la somme indiquée sur le chèque de voyage.
2. Vérification préalable	1) S'assurez-vous que le client contresigne correctement le chèque de voyage devant vous sur la partie inférieure gauche du chèque. - Si vous n'avez pas vu le client contresigner, lui demander de signer au dos du chèque. - Si deux personnes ont signé le chèque, vérifier les deux signatures. - Ne pas changer les chèques de voyage que vous ne connaissez pas : le risque de faux existe. 2) Vérifier le montant et demandez confirmation au client. 3) Indiquer l'ordre et la date, le cas échéant. 4) Calculer le montant correspondant dans la devise du pays hôte.
3. Indications à reporter	American Express garantit le paiement sans exiger que le client présente une pièce d'identité. 5) Compléter le bordereau de change.
4. Rendu de monnaie	6) Prélever la monnaie à rendre dans la caisse. 7) Compter l'argent une fois sur le comptoir. 8) Recompter une deuxième fois à voix haute devant le client.
5. Encaissement du chèque de voyage	9) Si le client est d'accord avec la somme rendue, agrafer les chèques de voyage aux bordereaux de change. 10) Ranger les chèques de voyage dans le tiroir. 11) Agrafer l'original du bordereau de change à la facture du client. Finir de régler la facture.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 28: Règlement d'une facture par carte bancaire

Etapes	Procédures
	Lorsque le client donne une carte de crédit en garantie : • Prendre une empreinte de la carte. • Noter le numéro d'autorisation.
1. Communiquer le montant de la facture 1.	• Indiquer discrètement le montant au client.
2. Le client vous présente une carte de crédit	• Vérifier la carte et les photos. *Note:* • Check that the country accepting the card is indicated above. • Check the card's expiry date (it is set for the last day of the month indicated). *Note :* Vérifier que le pays qui accepte la carte est indiqué plus haut. Vérifier la date d'expiration de la carte (dernier jour du mois indiqué). <u>Paiement par Carte bleue ou Visa International :</u> • Utilisation d'un terminal de paiement électronique. • Passer la carte dans la machine. • Saisir le montant total de la facture. • Confirmer. • Demander au client de saisir son code secret. • Confirmer. • Lorsque la somme excède le plafond autorisé, le terminal appelle automatiquement le centre de traitement pour obtenir un numéro d'autorisation. • Vérifier sur le bordereau les informations qui sortent de la machine. • Donner la copie au client. • Placer l'original dans la caisse.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

	<u>Paiement manuel :</u> • Vérifier la date sur le sabot. • Placer la carte sur le sabot. • Placer le bordereau correspondant à la carte sur le sabot. • **Attention à ne pas se tromper de bordereau.** • Indiquer le montant (selon le type de système, il peut être indiqué à la main après l'opération). • Passer le rouleau dans les deux sens. • Retirer le bordereau et la carte. • Demander un numéro d'autorisation au centre de traitement, si la somme dépasse la limite, l'indiquer sur le bordereau. • Demander au client de signer à l'endroit prévu à cet effet. • Vérifier la signature du client par rapport à celle qui figure au dos de sa carte. • Rendre sa carte au client. • Agrafer la première copie à la facture du client. • Conserver l'original et placer la deuxième copie dans la caisse. <u>Paiement par carte American Express :</u> • Procédez comme avec une CB ou une Visa mais faire attention à la limite qui est différente. <u>Paiement par carte Diners Club :</u> • Procéder comme avec une CB, une Visa ou une American Express pour le système manuel, mais faire attention à la limite qui est différente. <u>Paiement par carte JCB :</u> • Procéder comme avec une CB, une Visa, une American Express ou une Diners Club pour le système manuel, mais faire attention à la limite qui est différente.
3. Poursuivre la procédure de règlement	**NE PAS OUBLIER DE RENDRE SA CARTE AU CLIENT**
Variante : en cas de départ rapide	Procéder comme pour un départ standard avec règlement par carte bancaire. La veille du départ, glisser la facture du client sous la porte de sa chambre. Le client évite ainsi de faire la queue à la caisse le lendemain matin à l'heure où tout le monde vient généralement faire son check-out. Une fois le client parti, procéder au règlement en utilisant le système manuel.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 29: Présentation et fonctionnement de la main-courante

La main-courante est le registre sur lequel sont consignées toutes les entrées et sorties d'argent de l'établissement. Il s'agit d'un document comptable important qui fournit un instantané quotidien des recettes encaissées par l'établissement.

- La colonne intitulée « solde précédent » correspond au « total à reporter » de la main-courante du jour précédent.
- Chaque élément à soustraire doit être accompagné d'un formulaire « Déduction, Commission, Offert ».
- Le montant figurant dans la colonne « Total à reporter » doit correspondre au total des factures non encore réglées par les clients encore dans l'établissement.
- Le total corrigé doit correspondre au total global à l'exception des déductions.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 30: Fiche de départ du client

Etapes	Procédure
Premier contact Prise en charge Démarche suivante Prendre congé Enregistrer le départ	Saluer le client et lui demander si son séjour s'est bien passé. 1. Lui demander son numéro de chambre. Si le client est un habitué, ne pas hésiter à l'appeler par son nom. Vérifier que le nom du client correspond à la chambre. 2. Chercher la facture du client. 3. Vérifier la facture. 4. Fermer la ligne de téléphone et le minibar. 5. Demander au client : - S'il a pris un petit-déjeuner. - S'il a consommé quelque chose dans le minibar. - S'il a utilisé le téléphone. 6. Selon les réponses du client, procéder aux ajustements nécessaires. Il peut s'avérer nécessaire de vérifier avec les services concernés. 7. Présenter la facture correctement établie au client mais sans la solder, en y indiquant les principaux éléments. 8. Attendre que le client exprime son accord avec la facture, puis lui demander comment il souhaite régler. 9. Solder la facture. 10. Actualiser la facture. 11. Agrafer les reçus et les coupons des commandes à la facture du client avant de les glisser dans une enveloppe. 12. Demander au bagagiste ou au portier d'aider le client avec ses bagages. 13. Souhaiter un bon voyage au client, en espérant le revoir à l'occasion d'un séjour futur. 14. Procéder aux derniers contrôles avant de passer au client suivant. 15. Reporter les différents changements sur la main-courante en indiquant le départ du client. 16. Placer les documents dans la corbeille consacrée aux départs. Si vous êtes occupé(e) lorsqu'arrive un client, lui indiquer que vous l'avez vu pour qu'il comprenne que vous vous occuperez de lui dès que possible. Selon le degré d'intégration du système informatique, plusieurs opérations peuvent être réalisées automatiquement.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 31: Gestion du départ d'un client lorsque la facture est pré ou post-réglée

Etapes
Procéder comme à l'Annexe 30 à quelques changements près concernant les procédures de règlement : – S'assurer que le client est d'accord en lui demandant de vérifier l'adresse à laquelle la facture doit être envoyée et lui demander de la signer. – Ne pas solder la facture, cela sera fait au moment du règlement définitif.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 32: Gestion du départ d'un client envoyé par une agence

Etapes	Procédure
Prise de contact	Procéder comme pour un départ classique. Procéder aux derniers ajustements :
Prise en charge	Vérifier les dépenses et attirer l'attention du client sur les dépenses supplémentaires non couvertes par l'agence.
Démarche suivante	1. Compléter la facture « extras » du client et la lui soumettre. 2. Si le client est d'accord, lui demander comment il souhaite régler. 3. Procéder au règlement des « extras » 4. Solder la facture « extras » 5. Agrafer les notes et bordereaux à la facture du client avant de la glisser dans une enveloppe. 6. Demander au bagagiste ou au portier d'aider le client avec ses bagages. 7. Souhaiter un bon voyage au client, en espérant le revoir à l'occasion d'un séjour futur. 8. Avant de passer au client suivant, procéder aux derniers calculs nécessaires. 9. Placer les documents dans la corbeille consacrée aux départs. 10. Retirer la facture « agence » et procéder aux derniers ajustements. 11. Calculer la commission et la déduire de la facture. Vous obtenez ainsi le total dû par l'agence à l'hôtelier. La facture est soldée uniquement après paiement par l'agence.
Enregistrement du départ	12. Tous les changements doivent être reportés sur les deux factures et la main-courante. 13. Agrafer les bons et placez-les dans la corbeille débitrice. 14.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 33: Gestion du départ d'un groupe

Étapes de base	Procédure
Règlement des extras Vérification avec le responsable du groupe	1. Enregistrer le départ de chaque chambre des membres du groupe selon la procédure de gestion de départ d'un client envoyé par une agence. 2. Procéder à une dernière vérification avec le responsable du groupe ou le représentant de l'agence afin de vous assurer que tous les extras ont été réglés. 3. Enregistrer le départ du responsable du groupe en dernier. 4. Vérifier la copie principale qui sera envoyée à l'agence organisatrice après y avoir apporté les dernières modifications. Selon les procédures en vigueur dans l'hôtel, demander au responsable du groupe de signer. L'enregistrement de la copie principale de la facture est réalisé une fois que l'agence a réglé le solde.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 34: Faire les lits

Défaire le lit

- Se tenir au pied du lit.
- Retirer le couvre-lit, le plier et le placer à un endroit propre.
- Retirer la couverture, la plier et la placer à un endroit propre.
- Retirer 2 draps (du dessus et du dessous) et les laisser sur le lit.
- Retirer les taies d'oreiller et placer les oreillers sur les couvertures.





Retirer tous les articles sales

- Prendre le linge sale et le placer sur le chariot.
- Vider les poubelles.
- En profiter pour enlever le linge sale de la salle de bain.

Apporter le linge propre dans la chambre

- Placer le linge à un endroit propre.
- Repositionner le matelas.



Tirer le lit

- Se tenir au pied du lit, au milieu.
- Se baisser.
- Tirer le lit d'environ 40 cm vers soi.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Placer le drap du dessous

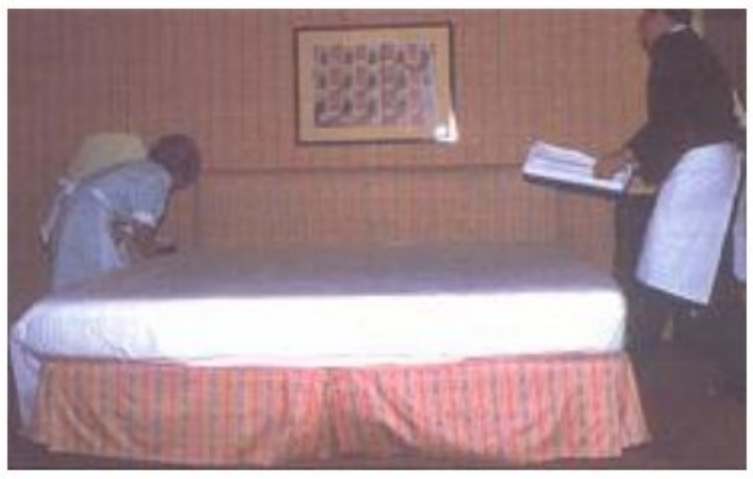
- Prendre un drap propre.
- Déplier le drap et le lancer en direction de la tête de lit en le tenant dans la largeur.
- Border le drap uniquement au pied du lit et aux coins.





Placer le drap du dessus

- Prendre un deuxième drap.
- Le lancer en le tenant dans la largeur et l'aligner sur le drap du dessous.
- Border le drap au pied du lit et aux coins.



Placer la couverture

- Placer la couverture comme les draps.
- Le bord supérieur de la couverture doit être aligné sur la tête de lit.
- Border le pied la couverture au pied du lit et aux coins.
- Replier le haut du drap sur le haut de la couverture.
- Border les côtés du lit.

Placer le couvre-lit

- Prendre le couvre-lit et le placer sur le lit (chaque côté doit être de la même longueur)-
- Déplier le couvre-lit vers la tête du lit.
- Apporter les oreillers dans le hall.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Installer les taies d'oreiller

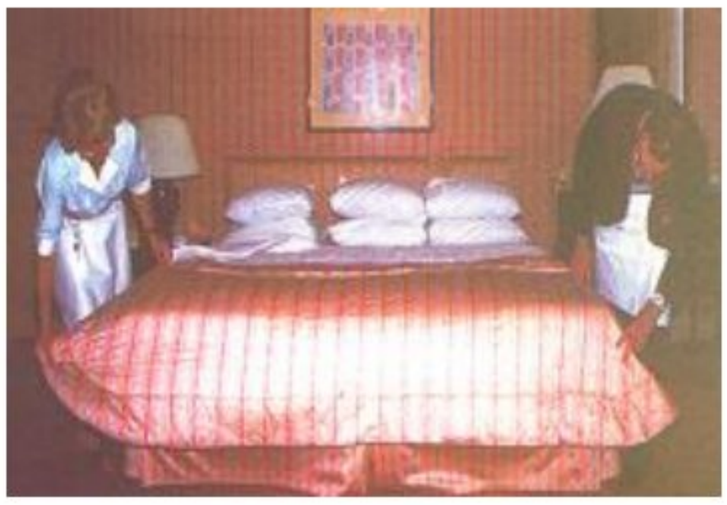
- Déplier la taie d'oreiller et vérifier qu'elle est propre.
- Prendre un oreiller, le plier en 2 dans le sens de la longueur et le maintenir plié.
- Glisser l'oreiller ainsi plié dans la taie d'oreiller jusqu'au fond de celle-ci.
- Le placer correctement dans les coins et retirer la main.





Finir le lit

- Placer les oreillers sur le lit.
- Ajuster le couvre-lit sur les oreillers.
- Remettre le lit en place.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 35: Nettoyage d'une chambre lors d'un départ

NO.	DEMARCHE	DESCRIPTION
1	ARRIVÉE DANS LA CHAMBRE	• Placer le chariot devant la porte, le long du mur du couloir. • Frapper 3 coups pour s'assurer que le client n'est pas dans la chambre et entrer tout en annonçant à haute voix et clairement « Femme de chambre ». • S'assurer que le client n'a rien oublié. • Ouvrir les rideaux et les fenêtres pour aérer la chambre. • Éteindre le chauffage, l'air conditionné et les lumières pour économiser l'énergie.
2	ENLÈVEMENT DES ARTICLES SALES	• Plier le couvre-lit et la couverture et les placer de côté avec les oreillers. • Retirer les draps, les compter, les placer dans le sac à linge sale sur le chariot et reporter le nombre sur la fiche de linge. • Procéder de la même manière pour le linge de la salle de bain. • Prendre le même nombre de draps et de serviettes propres sur le chariot et les placer dans la chambre. • Vider la poubelle, la corbeille à papier, les cendriers et les produits de courtoisie restants. • Placer le plateau petit déjeuner dans le couloir.
3	NETTOYAGE DE LA CHAMBRE	• Verser le détergent pour toilettes dans les toilettes et laissez-le agir. • Tirer le lit et le faire (voir Annexe 34). • Nettoyer les meubles, la télévision, le minibar, et le téléphone à l'aide des produits et du chiffon prévus à cet effet. • Prendre la poussière en partant du haut pour aller vers le bas et vérifier que les équipements de la chambre fonctionnent. • Vérifier le placard, les tiroirs et les tables de chevet. • Replacer les fournitures de bureau offertes au client. • Replacer les produits de courtoisie. • Fermer la fenêtre ; tirer les rideaux, regarder sous le lit, remettre le lit en place. • Passer l'aspirateur.
4	NETTOYAGE DE LA SALLE DE BAIN	• Nettoyer toutes les surfaces à l'aide des produits prévus à cet effet. • Nettoyer les WC et les rincer. Nettoyer le bord intérieur et extérieur des toilettes. • Rincer et essuyer les murs. • Nettoyer le miroir et toutes les autres surfaces. • Nettoyer les robinets, les poignées et autres accessoires. • Placer les produits de courtoisie, le linge propre et du papier de toilette. • Passer l'aspirateur dans la salle de bain et le hall d'entrée. • Passer la serpillère. • Replacer tous les accessoires à leur place. • Vérifier que tout est en ordre, que tout a été fait dans les règles.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 36: Nettoyage et rangement des chambres

NO.	DEMARCHE	DESCRIPTION
1	ARRIVÉE DANS LA CHAMBRE	• Placer le chariot devant la porte, le long du mur du couloir. • Frapper 3 coups pour s'assurer que le client n'est pas dans la chambre et entrer tout en annonçant à haute voix et clairement « Femme de chambre ». • Faire un tour d'inspection général de la chambre pour s'assurer que le client n'a rien oublié. • Ouvrir les rideaux et les fenêtres pour aérer la chambre. • Éteindre le chauffage, l'air conditionné et les lumières pour économiser l'énergie.
2	ENLÈVEMENT DE TOUT CE QUI EST SALE ET INUTILE	• Plier le couvre-lit et la couverture et les placer de côté avec les oreillers. • Vérifier l'état des draps et des taies d'oreiller et les changer si nécessaire. • Changer le linge de la salle de bain. • Vider la poubelle, la corbeille à papier, les cendriers et les produits de courtoisie restants. • Placer le plateau petit déjeuner dans le couloir.
3	NETTOYAGE DE LA CHAMBRE	• Verser le détergent pour toilettes dans les toilettes et le laisser agir. • Veiller à déplacer le moins possible les affaires du client. • Tirer le lit et le faire (voir Annexe 34). • Prendre la poussière en partant du haut pour aller vers le bas et vérifier que les équipements de la chambre fonctionnent. • Vérifier le placard, les tiroirs et les tables de chevet. • Replacer les fournitures de bureau offertes au client. • Replacer les produits de courtoisie. • Fermer la fenêtre ; tirer les rideaux, regarder sous le lit, remettre le lit en place. • Passer l'aspirateur.
4	NETTOYAGE DE LA SALLE DE BAIN	• Nettoyer toutes les surfaces à l'aide des produits prévus à cet effet. • Nettoyer les WC et les rincer. Nettoyer le bord intérieur et extérieur des toilettes. • Rincer et essuyer les murs. • Nettoyer le miroir et toutes les autres surfaces. • Nettoyer les robinets, les poignées et autres accessoires. • Placer les produits de courtoisie, le linge propre et du papier de toilette. • Passer l'aspirateur dans la salle de bain et le hall d'entrée. • Passer la serpillère. • Replacer tous les accessoires à leur place. • Vérifier que tout est en ordre, que tout a été fait dans les règles.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 37: Rapport d'absence

RAPPORT D'ABSENCE			
	ATTENDU ::		
	EFFECTIF ::		
Nom :		Prénom :	
Service :		Nom de famille :	
	Du	Au	= jours
Congés			
Congé sans solde (uniquement avec l'autorisation du directeur général)			
Jours de repos et jours fériés payés (plus de 3 jours)			
Maladie (au-delà de 3 jours certificat maladie exigé)			
Accident (demander rapport d'accident)			
Service militaire (demander copie de l'ordre d'incorporation)			
Formation ou cours			
Autre absence (jours de congés payés selon article 78 CCNT)			
Absence non autorisée			

Employé :	Chef de service :	Chef du personnel
	Original	Comptabilité
	Copie rouge	Bureau du personnel
	Copie bleue	Chef de service

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 38: Méthode du seuil de rentabilité basée sur les coûts

Le seuil de rentabilité s'entend du chiffre d'affaires au niveau duquel toutes les dépenses de l'établissement sont couvertes. Il dépend donc de deux facteurs : le taux d'occupation et le niveau de prix.

Les dépenses se divisent en trois catégories :

- Les frais variables : ensemble des coûts liés à une activité.
- Les frais semi-variables : ensemble des coûts fixes et variables au-delà d'un certain niveau d'activité, frais de personnel au bénéfice de contrats à durée indéterminée et d'électricité.
- Frais fixes : l'ensemble des coûts liés à une activité.

Cette méthode présente l'avantage de pouvoir être utilisée pour la planification sur la base des prévisions d'occupation ainsi qu'en cours d'exploitation via le compte de résultat et le bilan.

Seuil de rentabilité

= [frais fixes + portion fixe des frais semi-variables] + [T.O. x nombre de chambres x 365 jours x (frais variables + portion variable des frais semi-variables)]

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 39: Fiches de stock

Marchandise :

Produit: XXX……					
Quantité	**Prix unitaire**	**Date d'entrée**	**Date d'expiration**	**Date de sortie**	**Montant**
12	10.00	16 Sept. 03	24 Sept. 03		120.00
(2)	10.00			17 Sept. 03	(20.00)
10	**Moyenne pondérée**				**100.00**

Stocks de marchandise :

Produit :	**Quantity:**	**Montant**
XXX	10	100.00
	TOTAL	

Relevé débiteurs/fournisseurs

Date :	**Nom :**	**Montant**
16 Sept. 03	M. X	250.00
	TOTAL	

Meubles et installations :

Produit :	**Quantité :**	**Prix unitaire**	**Montant**
Meuble 1	2	200.00	400.00
	TOTAL		400.00

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 40: Fiche de calcul du prix de revient

Q : poids dans l'assiette

Désignation du fournisseur

X : pourcentage de perte liée à la préparation

P : quantité à commander Q/(1-x)

Quantité	Produit	% déchets	Poids brut	Prix unitaire	Montant
0.025 lt	Oil	-	0.025 l	5.49	0.14
0.550 kg	Onions	15%	0.590 kg	1.2	0.71
0.012 kg	Sel	-	0.012 kg	0.80	0.01
				TOTAL	

Ne pas oublier l'assaisonnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 41: Ordre à suivre sur les menus

Les plats doivent être inscrits au menu dans l'ordre suivant (qui peut être adapté selon l'offre de l'établissement) :

- Hors d'œuvres, entrées froides et salades.
- Soupes.
- Entrées chaudes.
- Fruits de mer froids.
- Fruits de mer chauds.
- Poisson froid.
- Poisson chaud.
- Œufs.
- Féculents.
- Buffet froid.
- Viandes rôties.
- Grill.
- Viandes (autres que rôties ou grillées).
- Volaille.
- Gibier.
- Garnitures, légumes et féculents.
- Salades.
- Fromages.
- Fruits.
- Entremets ou desserts chauds et froids.
- Desserts glacés et glaces.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 42: Petit-déjeuner

Mise en place

Disposition :

- L'assiette à dessert doit être placée à 1 centimètre du bord de la table.
- La serviette doit être placée sur l'assiette à dessert.
- Le petit couteau doit être placé à droite, à 1 centimètre du bord de l'assiette et à 1 centimètre du bord de la table.
- La soucoupe de thé doit être placée à 1 centimètre à droite du couteau à dessert. Une ligne parallèle au bord de la table, passant par le centre de la tasse et de la soucoupe, doit passer par la pointe du couteau.
- La tasse doit être placée sur la soucoupe. L'anse de la tasse doit être à droite et former un angle à 45° avec le côté de la table.
- La cuillère à thé doit être placée sur la soucoupe, parallèlement à l'anse, pour former un angle à 45° avec le côté de la table.
- Le sucre doit être placé à gauche de l'assiette.
- Les confitures et le miel doivent être placés à côté du sucre.
- Le sel, le poivre, et autres condiments doivent être placés au-dessus des confitures et du sucre.
- Le cendrier doit être placé à côté des condiments.
- Placer sur la table un petit vase de fleurs.

Disposition du buffet pour petit-déjeuner américain/anglais :

- Commencer par recouvrir le buffet d'une nappe puis disposer les éléments qui suivent de gauche à droite.
- Les verres à jus de fruits.
- Les jus de fruits.
- Les assiettes, les bols et les tasses.
- Les céréales.
- Les pots à lait chaud et froid pour les céréales.
- Les œufs.
- Les charcuteries.
- Le poisson séché ou frais.
- Les fromages.
- Les produits laitiers.
- Les différents pains et toasts.
- Le beurre et les confitures.
- Les crêpes et les biscottes.
- Les fruits frais entiers et la salade de fruits.
- Les boissons chaudes placées sur un chauffe-plat.
- Le sucre, le lait froid, la crème et le citron.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 43: Service en salle à manger

Le petit-déjeuner est le premier repas de la journée pour le client.

Il est donc nécessaire que :

- Le serveur s'attache à offrir un service irréprochable.
- Simplifie le service.
- Offre un service dans le calme et la quiétude.

Déroulement du service en salle à manger :

- Lorsque le client est accompagné jusqu'à sa table, il reçoit le menu du petit-déjeuner pour pouvoir choisir le type de petit-déjeuner souhaité : continental, américain ou à la carte. Dans les établissements de petite taille, le serveur annonce au client le petit-déjeuner qui va lui être servi. Après avoir pris la commande, le serveur apporte immédiatement un panier de pain frais, lequel est placé à la gauche du client, le beurre sur l'assiette, à gauche du client et les confitures sont placées juste à côté.
- Lorsque les boissons sont servies, les jus de fruits sont placés à 1 centimètre au dessus du couteau à dessert.
- Le serveur verse les boissons chaudes, sachant que le lait, le cas échéant, doit toujours être versé en dernier.
- Le serveur apporte ensuite les plats commandés ou le client se sert lui-même au buffet.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 44: Petit-déjeuner en chambre

Préparation :

Commandes possibles :

- La veille à l'aide de la fiche de commande placée chaque jour dans la chambre. Le client remplit la fiche comme il le souhaite et la place sur la poignée extérieure de sa chambre.
- Le matin par téléphone. La commande est prise selon les règles en vigueur dans l'établissement.

Le personnel de la réception, le personnel de nuit ou le serveur récupère les commandes placées sur les poignées de portes par les clients la veille. Elles sont alors classées par heure et peuvent être classées selon l'heure de livraison demandée par le client.

Les plateaux ou tables de service en chambre utilisés pour servir le petit-déjeuner sont disposés et organisés de la même manière. Il est important de noter ce qui suit :

- Transmettre la commande à la cuisine à l'avance, de sorte que le petit-déjeuner puisse être servi à l'heure demandée par le client. Mieux vaut être en avance qu'en retard.
- Apporter les plateaux de sorte que les plats et les boissons ne refroidissent pas. Les plats doivent être placés sous cloche ou dans un chauffe-plat pour les tenir au chaud.
- Le serveur demande au client de signer la note après avoir servi le petit-déjeuner. La note est envoyée à la réception/au caissier.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Annexe 45: Le buffet

Service

Le client se sert lui-même au buffet et peut se resservir autant de fois qu'il le souhaite.

Il existe deux types de services :

- Le client est généralement assis à une table qui a été préparée et sur laquelle figurent les couverts, les condiments, un cendrier et des fleurs. Les assiettes et couverts sales sont retirés par le serveur ;
- L'ensemble du repas est disponible au buffet, de même que les couverts, assiettes et verres. Le client se sert puis s'assoit.

Les boissons peuvent être placées sur le buffet ou être servies par le serveur.

Présentation suggérée pour le buffet, de gauche à droite :

- Bouillons chauds et froids.
- Soupes.
- Hors d'œuvres.
- Salades.
- Crustacés.
- Poisson.
- Volaille.
- Viandes rôties et en sauce.
- Gibier.
- Fromages.
- Fruits.
- Desserts chauds et froids.

Le serveur est toujours à la disposition du client. Qui plus est, les chefs de stations telles la viande peuvent aussi aider les clients à se servir.

Il est important de savoir :

- L'équipe de service se divise en deux parties :

  - Un groupe qui travaille en salle, débarrasse les tables, les dresse, sert les boissons et veille au bon déroulement du service.
  - L'autre groupe s'occupe du buffet et aide les clients à se servir, les guide dans leur choix, vérifie que des couverts propres sont toujours disponibles sur le buffet.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner

Le responsable doit vérifier que l'équipement est à la température souhaitée et que les plats sont constamment réapprovisionnés.

Le buffet doit être placé à un endroit facile d'accès, loin des courants d'air et du soleil et souvent à proximité de la cuisine et de l'office.

Le buffet doit être prévu pour au moins 50 personnes. Si le nombre de clients attendus est inférieur, le buffet n'est pas une bonne solution car il est alors difficile de maîtriser le gaspillage et il signifie une perte pour l'établissement.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Scanné avec CamScanner