




## DECIMA FORMATION

DURÉE	21 heures, soit 3 jours
FORMATEUR	<b>Formateur expert dans le domaine de compétences : Arts de la table et/ou du service ainsi que le management de la qualité</b> Partenariat avec l' <b>Institut Paul Bocuse</b> 
MOTS CLEFS	SERVICE / REPAS / SALLE
TYPE	INTER

# PROFESSIONNALISER LE SERVICE DES REPAS EN EHPAD Personnel en salle

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Accompagner la montée en compétences des équipes en salle
- Donner la vision d'un service de qualité
- Valoriser les expériences
- Professionnaliser les gestes et les comportements pour un service de qualité
- Développer une relation avec les résidents et les invités efficace et conviviale
- Identifier les pratiques existantes individuelles et collectives
- S'accorder sur des principes de fonctionnement communs, des pratiques homogènes, dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité de service en restauration

### PUBLIC CONCERNE ET EFFECTIF

Serveurs et serveuses du secteur médico-social / groupe de 10 participants maximum

### PRE REQUIS

Aucun

### PROGRAMME DE LA FORMATION

**Accueil des stagiaires, présentation du programme et des objectifs de la formation, Présentation des stagiaires.**

#### **Module 1 : Les Arts de la table, de la tradition à la modernité**

- Les différentes mises en place, avantage et inconvénient
- Les différentes organisations de service
- Le zoning (mettre en scène un lieu, les espaces, la table dans son environnement en parallèle des contraintes opérationnel et du confort des résidents)

#### **Module 2 : Le pliage de serviette**

- Les règles de pliage à partir de 1 ou 2 styles de pliage
- Démonstration pliage Application par les stagiaires

#### **Module 3 : Les règles de service**

- Dressage d'une table 2 à 6 personnes dans les règles de l'art
  - De l'accueil au départ, en passant par la mise en place, le service et le débarrassage
  - Observation par le formateur de la gestuelle, des connaissances techniques du service et du savoir-être (Hygiène, Tenue.....)
  - Présentation d'un menu en mettant en avant les arguments de prise de plaisir
  - Prise en compte des demandes des clients.

DECIMA FORMATION est une entité du RÉSEAU OMERIS

Raison sociale : DECIMA FORMATION — SARL au capital de 1000€ — Enregistré au RCS de LYON 488.584.541

Siège social : 22 RUE PASTEUR 69300 CALUIRE — T. **04 72 60 14 77** — [contact@decima-formation.fr](mailto:contact@decima-formation.fr)

Code NAF : 8559A — N° de déclaration d'activité : 82 69 09186 69 — N° de TVA intracommunautaire : FR 21 488 584 541  
00012

#### **Module 4 : Technique de service du fromage**

- Connaissance des familles des fromages
- Découpe des fromages : comment éviter les pertes
- La mise en scène des fromages dans l'assiette et les produits associés
- Le stockage et conservation des fromages

#### **Module 5 : Savoir recevoir dans les règles de l'art**

- Mise en pratique des ateliers de la journée 1
  - Les règles de service
  - Le pliage des serviettes
  - Mise en scène de la table
- A partir de 12h00 : Accueil et service des convives

#### **Module 6 : Engagement d'un service en salle de qualité en résidence et plan d'action**

##### **Définir un cadre commun**

- Recueillir les représentations de chacun sur la qualité de service, en faisant appel au vécu professionnel : donner et recevoir du feedback (groupe + formateur)
- Evaluer et apprécier les succès : les points forts
- Valoriser les pratiques et stratégies payantes (individuelles et collectives)
- Faire émerger les axes de progression
- Lever les freins

##### **Synthèse et regroupement des idées (points forts et axes de progression)**

- Qu'est-ce qu'une bonne pratique ? Faire émerger les bonnes pratiques relatives au métier
- Qu'est-ce qu'un engagement client/Résident ? Amener le groupe à la rédaction d'une charte de bonnes pratiques au vu des éléments recueillis et synthétisés, sous la forme d'engagements clients /Résidents
- Comment traduire un engagement client/Résident en bénéfice pour lui : la méthode CAP (caractéristiques, avantages, preuves)

#### **MÉTHODE PÉDAGOGIQUE**

Alternance d'apports théoriques, de simulations et de jeux de rôles.

Utilisation des espaces « restaurant » de l'Institut pour la mise en œuvre des techniques et attitudes comportementales à partir de situation réelle.

- Présentation Power Point des cours théoriques
- Livret pédagogique pour les stagiaires

#### **EVALUATION**

Réalisation d'une enquête de satisfaction permettant de mesurer pour chacun des stagiaires l'atteinte des objectifs et la possibilité d'appliquer les savoirs et les savoirs faire transmis en situation réelle.

#### **VALIDATION DE LA FORMATION**

Les acquis sont évalués lors d'une mise en pratique (dressage des tables et service en salle au sein du restaurant d'application).

Attestation de formation

DECIMA FORMATION est une entité du RÉSEAU OMERIS

Raison sociale : DECIMA FORMATION — SARL au capital de 1000€ — Enregistré au RCS de LYON 488.584.541

Siège social : 22 RUE PASTEUR 69300 CALUIRE — T. 04 72 60 14 77 — [contact@decima-formation.fr](mailto:contact@decima-formation.fr)

Code NAF : 8559A — N° de déclaration d'activité : 82 69 09186 69 — N° de TVA intracommunautaire : FR 21 488 584 541 00012