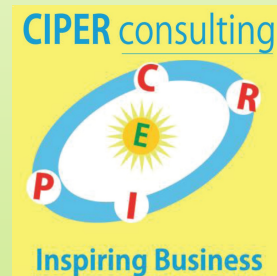




Programme de Formation en Hôtellerie, Tourisme & Bien-Etre



Bujumbura

Octobre 2021

Programme de Formation en Hôtellerie, Tourisme & Bien-Etre



OBJECTIFS

- ▶ Développer un programme de formation professionnelle en hôtellerie, tourisme et bien-être pour un groupe hôtelier à Bujumbura en collaboration avec la société **CIPER Consulting**
- ▶ Développer les aptitudes et les compétences des employés du groupe d'hôtels
- ▶ Offrir une main d'œuvre qualifiée et compétente
- ▶ Offrir un capital humain performant afin de réaliser les ambitions commerciales du groupe sur le long terme
- ▶ Offrir une formation vocationnelle qui répond aux attentes du tourisme et de l'hôtellerie post-Covid.
- ▶ Participer dans la volonté du groupe et du gouvernement pour moderniser et innover en matières de services en l'hôtellerie et tourisme.
- ▶ Offrir aux employés du groupe une meilleure connaissance de la technicité des opérations hôtelières adaptée aux réalités et à la culture de Bujumbura en particulier et de Burundi en général
- ▶ Offrir un service de qualité à la clientèle de l'hôtel
- ▶ A la recherche de l'**Excellence** dans les opérations hôtelières du groupe

Programme de Formation Professionnelle

Propositions

Propositions de Programme de Formation Professionnelle



Hôtellerie & Tourisme

Comprendre le métier de l'hôtellerie, les nouvelles attentes de la clientèle dans l'ère Covid et les nouvelles tendances dans le monde de l'hôtellerie, du tourisme et du voyage.

Programme des Cours

Restauration

Bar

Blanchisserie

Réception

Communications

Langage Corporel

Relations Publiques

Marketing et Vente

Conciergerie

Guide Touristique

Cuisine

Hébergement

Services Entretien

Réservation

Développement de Soi

Vocabulaire de l'Hôtellerie

Relations Clientèle

Technologie de l'Information

Services Butler

Innovation dans l'Hôtellerie & le Tourisme

Programme de Formation Professionnelle



Comprendre l'Environnement Hôtelier et les Grandes Tendances

- ▶ Environnement Hôtelier
- ▶ Environnement Économique
- ▶ Actualités Hôtelières
- ▶ Gestion Hôtelière
- ▶ Marketing
- ▶ Ressources Humaines
- ▶ Informatique
- ▶ Économie d'Entreprise
- ▶ Culture Professionnelle
- ▶ Hygiène & Sécurité
- ▶ Food & Beverage
- ▶ Nutrition
- ▶ Tendances de l'Hôtellerie Moderne
- ▶ Les Nouveaux Défis du Covid 19

Programme de Formation Professionnelle



Hébergement

Gouvernante

Valet de Chambre

Equipements

Procédures

Entretien

Blanchisserie

Techniques de Nettoyage des Chambres

Les Bonnes Pratiques pour un Développement Durable

La Technologie et l'Innovation



Programme de Formation Professionnelle

Cuisine

Connaissances générales sur le secteur culinaire

Produits alimentaires

Savoir approvisionner et gérer les stocks

Pesée, contrôle et conservation des matières premières

Prévision des besoins

Préparation et technique de base

Gestes de base en cuisine

Règles d'hygiène et de sécurité alimentaire

Mise en œuvre du HACCP

Produits et techniques de préparation et de cuisson

Recettes de base (sauces, farces, marinades...)

Cuisine locale

Dressage et l'envoi

L'approche sensorielle

Nutrition

Art de la boucherie

Arts culinaires

Plats chauds et froids

Atelier des saveurs, soupes, salades, verrine et mousse

Pâtisserie

Matières premières de la pâtisserie

Matériel de pâtisserie

Cake design

Montage et décoration

Boulangerie

Viennoiserie

Programme de Formation Professionnelle

Services Restauration

L'accueil du client

Prise en compte de besoins du client

Attentes et craintes des clients

Anticipation des attentes des clients

Départ du client

Techniques de nappage et vérification du linge

Préparation et les opérations de mise en place des matériels et des mobiliers

Service des boissons : Apéritifs, vins, digestifs et autres boissons chaudes ou froides

Service du fromage à l'assiette

Débarrassage d'une table et rangement

Service à la carte

Tables d'exception (VIP)

Service collectif (repas à thème, évènement familiale, etc.)

Buffet ou banquet

Techniques de Service dans un Restaurant

Service Alimentaire de Base

Art de la Table

Hygiène dans la Restauration

Contamination Croisée des Aliments

Techniques de Vente

Le Service qui Vend (Upselling)



Programme de Formation Professionnelle



Bar

Connaissance des Boissons

Services des Boissons

Fabrication de Jus à base de légumes et de fruits

Préparation des Cocktails

Art de la Dégustation

Œnologie

Programme de Formation Professionnelle



Hôtellerie & Tourisme

Connaissance des Langues Etrangères (Anglais, Espagnol, Allemand, Mandarin etc)

Connaissance du Tourisme et de l'Hôtellerie

Connaissance de la Destination **Burundaise** - Histoire, Traditions, Art et Culture

Services d'Accueil et de Guide Touristique

Ecotourisme

Tourisme et Hôtellerie Durable

Tourisme d'Affaires

Tourisme Culturel

Tourisme Safari

Agro-Tourisme



Programme de Formation Professionnelle



Bien-Etre

Connaissance de Base du Corps et de L'Esprit

Connaissance des Eléments de Bien-être

Bien-être et Traditions Ancestrales

Spa

Hammam

Sauna

Réflexologie

Méditation

Manucure et Pédicure

Santé et Beauté

Thérapies

...

Programme de Formation Professionnelle



Communication, Langage Corporel & Développement de Soi

Communication dans l'Hôtellerie

L'Art de Communication

Relations Publiques

Relations Clients

Image de Soi

Hygiène

Tenue Vestimentaire

Langage Corporel

Techniques de Négociation

Sécurité

Protocoles Sanitaires dans l'ère Covid

Programme de Formation Professionnelle



Evènementiel

Types d'Evènement
Préparation d'un Evènement
Communication & Relations Publiques
Protocol & Décorum
Préparation d'un Budget Evènement
Psychologie de la Masse
Les Célébrations
Accent sur les Détails
Animation
Décoration
Gestion de la Presse Locale et Internationale
...





Contact

Sen Ramsamy

Directeur Général

11ème Etage - The CORE

ICT Avenue

Cybercité d'Ebène

Ebène

Ile Maurice

Tel: +230 674 3013

Portable: +239 52 52 1500

Email: sentbi@yahoo.fr