

Oracle Opera Cloud

Présentation Envergure

Depuis 1987 Envergure, favorise l'épanouissement professionnel de chacun, en accompagnant les différentes phases de transitions, d'évolution de nos candidats par le biais de nos solutions faites sur mesure, en revendiquant le Travail pour Tous.

Filiale du Groupe Actual, nous pensons que le travail est une force pour tous. Notre devise « Construisons ensemble votre travail » reflète notre vision selon laquelle la valeur travail est indissociable d'un engagement humaniste.

Convaincus de l'utilité de notre action, nous accompagnons les hommes et les femmes pour qu'ils se réalisent dans le travail. Guidés par un esprit entrepreneurial et militant, nous mettons tout en œuvre pour réussir la rencontre entre les candidats et les entreprises.

Objectifs

- Maîtriser les fonctionnalités du module Housekeeping d'Oracle Opera Cloud.
- Optimiser la gestion des chambres, des statuts, et des demandes spécifiques des clients.
- Améliorer la communication entre le service Housekeeping et les autres départements.

Objectifs spécifiques

- Mettre à jour les statuts des chambres en temps réel.
- Gérer efficacement les tâches, les priorités, et les demandes spécifiques des clients.
- Communiquer efficacement avec les autres départements via Oracle Opera Cloud.
- Utiliser les rapports pour analyser les performances et optimiser le service.

Contenu pédagogique

1. Introduction à Oracle Opera Cloud et au Module Housekeeping

- Présentation de l'interface Oracle Opera Cloud.
- Importance du module Housekeeping dans la gestion hôtelière.
- Connexion et navigation dans le système.

2. Gestion des Statuts des Chambres

- Mise à jour des statuts des chambres (libre, occupée, sale, prête).
- Utilisation des couleurs pour identifier les priorités.
- Intégration avec la réception et les départements techniques.
- Exercice pratique : Mise à jour des statuts pour un étage complet avec priorités spécifiques.

3. Gestion des Tâches et des Assignations

- Création et assignation des tâches pour le personnel Housekeeping.
- Suivi des tâches en cours et terminées.
- Gestion des demandes urgentes ou VIP.
- Exercice pratique : Assignation des tâches pour un personnel donné et modification des priorités.

4. Gestion des Demandes Spécifiques et des Inventaires

- Suivi des demandes spécifiques des clients (lits supplémentaires, articles de bienvenue, etc.).
- Gestion des objets trouvés et déclarés.
- Suivi des stocks de linge, produits d'entretien, et consommables.
- Exercice pratique : Suivi d'une demande client VIP et mise à jour du stock de linge.

5. Communication Inter-départements

- Coordination avec la réception pour les arrivées/départs prioritaires.
- Communication avec le service technique pour les réparations.
- Gestion des notes internes pour améliorer le service.
- Exercice pratique : Gestion d'une situation complexe impliquant plusieurs départements.

6. Reporting et Analyse

- Création de rapports sur les statuts des chambres et les performances du personnel.
- Analyse des données pour optimiser la planification et les ressources.
- Exercice pratique : Extraction et interprétation d'un rapport de fin de journée.

7. Synthèse et Questions

- Résumé des points clés abordés durant la journée.
- Questions/réponses pour clarifier les points restants.

Présentation du / des métiers visés

des métiers du housekeeping (services d'étage et entretien dans un hôtel) :

- **Gouvernant(e) général(e)** : supervise toute l'équipe d'étage et s'assure de la propreté et du bon fonctionnement des chambres et des espaces communs.
- **Gouvernant(e) d'étage** : responsable de la propreté et de l'entretien d'un ou plusieurs étages.
- **Femme / Valet de chambre** : nettoie et prépare les chambres, change le linge, fait les lits, et vérifie que tout est en ordre pour les clients.
- **Agent(e) d'entretien / Employé(e) polyvalent(e) hôtelier** : entretient les espaces communs (couloirs, halls, sanitaires) et parfois les chambres.
- **Lingère / Linger** : s'occupe du linge de l'hôtel, du tri, du lavage, du repassage et de la distribution dans les chambres.
- **Technicien / Agent de maintenance (dans certains hôtels, rattaché au housekeeping)** : assure l'entretien technique et la réparation des équipements pour que les chambres restent opérationnelles.

Public cible

Personnel Housekeeping (femmes/valets de chambre, gouvernantes, superviseurs)
travaillant dans des hôtels de luxe

Durée

La prestation dure 14 heures

Moyens pédagogiques

- Supports didactiques : Présentations interactives, guides pas-à-pas, et vidéos tutoriels.
- Environnement de test : Simulations sur une plateforme Oracle Opera Cloud dédiée.
- Exercices pratiques : Cas concrets pour chaque module.
- Échanges : Questions/réponses et retour d'expérience des participants.

Modalités Techniques

- Espace de formation(salles et bureaux)
- Vidéoprojecteur

Profil des intervenants

- Formateur professionnel issu du milieu de l'hôtellerie/restauration de luxe

Modalités d'évaluation

- Quiz intermédiaires : Validation des compétences à chaque étape.
- Exercice final : Scénario pratique couvrant l'ensemble des fonctionnalités abordées.
- Certificat de participation : Attestant des compétences acquises dans le module Housekeeping d'Oracle Opera Cloud.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Contactez notre Référent PSH pour les besoins d'aménagement de la formation et de la certification : referent.handicap@envergure.eu

Tarifs

2690 €

Lieux de formation

Envergure Paris 11 - 134 rue Saint Maur 75011 Paris

Contact

cedric.gaudard@actualgroup.com

07.56.18.16.23

alexis.boismard@actualgroup.com

06.80.23.63.24

