

## Management hôtellerie - restauration

*Maîtriser le rôle du manager CHR / HR*

### OBJECTIF DE LA FORMATION

- Se positionner en tant que manager CHR ou HR, prendre conscience des responsabilités de chacun
- Maîtriser les outils opérationnels du management et de la motivation d'équipes en hôtellerie, restauration.
- Améliorer les performances de son établissement (hôtel ou restaurant)
- Être « force de proposition » et « force de changement » auprès de la direction, des clients, et des équipes.



### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### Module 1 – Comprendre la posture du manager CHR / HR pour mieux se positionner

- Les missions du manager et les enjeux du management pour les managers et leurs équipes
- Appréhender le positionnement du manager, sa posture et la notion de représentation
- Comprendre les enjeux d'un bon, ou d'un mauvais, management pour les équipes et les clients
- Savoir se positionner dans son rôle de manager
  - Au niveau de l'activité de son service
  - Au niveau de sa posture vis-à-vis de ses collaborateurs
  - Au niveau du relationnel avec ses clients
  - Au niveau de la hiérarchie

#### Module 2 – Le management de son service et de son équipe

- Les réunions : le « noyau » réunion, les processus des réunions, le processus de décision
- Les fondamentaux du briefing et débriefing : motivation, organisation, responsabilités
- Les outils du management
  - Être leader et donner une direction à son équipe
  - Comprendre le processus de groupe dans un établissement CHR
  - Savoir reconnaître le mode de fonctionnement de chaque membre de son équipe
  - Identifier les conditions qui favorisent l'efficacité collective
  - L'écoute : se battre contre « la pensée unique » ! la différence est une chance !
  - Les mécanismes de la communication
  - Animer une équipe et gérer les relations entre les membres de l'équipe
  - Faciliter les échanges et gérer les conflits entre les membres de son équipe

#### Module 3 – Motiver et dynamiser son équipe, les impliquer dans l'évolution et le développement de votre établissement

- Les leviers de la motivation et les outils de la persuasion
- Besoins et motivations : la pyramide de Maslow
- Supprimer les facteurs de démotivations

#### Module 4 – Faire agir ses équipes pour une performance individuelle et collective

- Comprendre la notion de leadership
- Faire agir c'est faire progresser ! Une compétence, c'est quoi ?
- Transmettre ses compétences pour travailler dans de meilleures conditions et gérer son temps
- Entretenir des relations positives et gagnantes au sein de l'équipe
- Développer et gérer l'implication personnelle des membres de son équipe
- Les techniques et comportements qui optimisent les relations interpersonnelles

#### Module 5 – Être force de proposition dans sa structure

- Être à l'écoute des évolutions dans les comportements, les attentes, des clients afin de s'adapter en permanence à ces évolutions
- Être en état de veille permanente et solliciter ses équipes pour des remontées constantes d'information
- Être force de proposition auprès de sa hiérarchie dans un souci de performance permanent et savoir faire adhérer ses équipes aux changements induits

*Formation en inter (centre de formation)  
Ou intra-entreprise*

REF-MNG013

Tarif : 1470 €  
(Petits déjeuners offerts)

Durée : 4 jours soit 28 heures

**Public visé :** Managers, Nouveau Manager, Chef de rang

**Prérequis :** Occuper des fonctions d'encadrement même depuis peu

**Participants :** 4 à 6 stagiaires

#### Formateur

Compétences en gestion des ressources humaines et des relations dans l'organisation. Formateur ayant une expérience significative dans le cadre de la formation professionnelle d'adultes.

#### Méthode pédagogique et technique

- Formation dispensée de façon active avec des mises en situation (training).
  - Echanges et synergie entre les stagiaires, à partir des expériences de chacun, alternance d'exposés, de travaux pratiques, de mises en situation avec exercices afin d'explorer les comportements.
  - Elaboration de plans personnels d'action
  - Exposés de l'animateur - Supports de cours
- Utilisation du paperboard numérique & de l'écran tactile.

#### Evaluation et suivi de la formation

Entretien d'évaluation du stagiaire en début de formation. Suivi de l'exécution de la formation par la fiche de présence signée par le stagiaire et le formateur par demi-journée.

Evaluation tout au long de la formation par des questionnaires-test avec autocorrection et jeux pédagogiques.

#### En fin de formation

- Evaluation du transfert des acquis
- Questionnaire de satisfaction à renseigner
- Attestation de formation

