

Les bases du Management en hôtellerie - restauration

Programme Formation - Juillet 2025

Intitulé :

Les bases du Management en hôtellerie - restauration

Contenu et durée de la formation : 2 jours de 7h soit 14h de formation

Objectifs pédagogiques

Maîtriser la posture du manager assertif, le rôle et les fonctions du manager

Connaître les éléments de l'expérience collaborateur - les besoins de mon équipe

Maîtriser les outils de communication positive

Savoir comment animer une équipe

Savoir gérer les conflits

Les compétences visées

1. **Connaître** les bases du management.
2. **Adopter** de bonnes pratiques managériales.
3. **Savoir gérer** les situations compliquées et les conflits.
4. **Utiliser** les techniques de communication positive pour améliorer la communication interne.
5. **Savoir fixer** des objectifs et recadrer.
6. **Déléguer** une tâche.
7. **Animer et motiver** son équipe.
8. **Connaître** les bonnes pratiques en recrutement.
9. **Intégrer** un nouveau collaborateur.

Public visé

- Manager de restaurant
- Chef de service
- Responsable
- Tous les salariés ayant un poste d'encadrement dans l'hôtel ou le restaurant.

Prérequis

- Aucun prérequis

Précision tarifaires : Le prix de la formation est de 3000 € nets pour 2 jours. Les déplacements, l'hébergement et les repas de l'intervenante seront pris en charge par le client selon des modalités à affiner.

Contenu du programme

Jour 1

- Comprendre le rôle du manager en hôtellerie - restauration, repérer les compétences clés
- Adopter de bonnes pratiques managériales avec le management assertif.
- Gérer les situations compliquées avec des outils de gestion de conflits
- Comprendre le comportement verbal et non verbal.
- Cerner la personnalité des gens, adapter ma communication aux personnalités de mon équipe.
- Communiquer avec les outils de communication positive.
- Connaître les bases de la communication interne.

Jour 2

- Fixer des objectifs collectifs ou individuels,
- Déléguer une tâche, savoir utiliser une méthode de délégation
- Cerner la notion de travail en équipe, Apprendre comment animer une équipe.
- connaître la posture du junior manager afin de gagner la confiance de ses collaborateurs
- Identifier les besoins humains pour mieux engager son équipe. Être capable de motiver son équipe
- connaître les bonnes pratiques en recrutement
- Intégrer un nouveau collaborateur, Utiliser l'onboarding pour fidéliser ses collaborateurs
- Recruter, intégrer et manager les millenials
- Animer une réunion
- Améliorer l'expérience client et l'expérience collaborateur dans l'entreprise par mon attitude managériale

Les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Méthode pédagogique basée sur des **méthodes participatives, explicatives et interrogatives** et alternant apports théoriques et échanges d'expérience.

La formation sera réalisée en **présentiel** sur le site du client

La **mise en pratique** après chaque apprentissage théorique

Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action et d'en apprécier les conséquences

Questionnaire de début de formation avant le début de formation.

Au début et en fin de chaque module un contrôle des connaissances permettra de vérifier que les principes et les méthodes enseignés sont bien acquis.

Evaluation tout au long de la formation par des cas pratiques, mise en situation... un questionnaire de fin de formation sera fourni pour évaluer la progression des stagiaires

A l'issue de la formation il sera remis à chaque personne formée une attestation de formation

Matériel pédagogique

Vidéo projecteur, ordinateur, salle permettant la vidéo projection, support PPT, Paper board.

Accessibilité

Lors de l'entretien d'évaluation du besoin du stagiaire :

- L'identification d'un besoin en termes d'accessibilité de la formation à une problématique d'handicap sera abordé.
- Suite à l'identification d'un besoin d'adaptation de la formation à un handicap : le lieu, la durée, le déroulé, les supports pédagogiques pourront être adaptés

Modalités et délais d'accès

L'accès à nos formations peut être initié, soit par l'employeur, soit à l'initiative du salarié avec l'accord de ce dernier, soit à l'initiative propre du salarié. Pour chaque demande de formation, nous réalisons une analyse du besoin d'entrée en formation, cette écoute nous permet une adaptation et une compensation pour accueillir les personnes présentant un handicap. L'organisation logistique, technique, pédagogique et financière est établie lors des divers échanges avec notre service formation et le client. Le délai d'accès aux formations, tient compte de ces différentes formalités afin d'être accessible dans un temps minimum d'un mois avant le début de l'action.