TECHNIQUES DE MANAGEMENT EN HÔTELLERIE

PUBLIC : Responsable de service.

PRÉ REQUIS : Aucun pré requis.

OBJECTIFS :

- Professionnaliser les techniques de management
- Garantir l'atteinte des objectifs

PROGRAMME ET CONTENU :

Les rôles et qualités du Manager
- La notion de leadership : différence entre leader et manager
- Le manager d'aujourd'hui

Gérer son temps et ses priorités
- Distinguer « l'urgent » et « l'important »
- Hiérarchiser et planifier les tâches pour accompagner au mieux les équipes
- Savoir déléguer efficacement

Traduire une stratégie en actions
- Fixer des objectifs, les décliner et en évaluer l'appropriation par son équipe
- Individualiser les objectifs
- Structurer et mettre en œuvre un plan d'action, en cohérence avec la stratégie de l'hôtel
- Mesurer son impact et savoir réagir face aux résultats obtenus

Animer et contrôler son équipe
- Identifier les clés de la motivation de chaque collaborateur et y répondre
- Le manager formateur : comment accompagner individuellement chaque collaborateur ?
- S'adapter à son collaborateur pour obtenir le meilleur de lui-même
- Apprendre à gérer les conflits
- Féliciter et réprimander à bon escient
- Enjeux d'équipe : communiquer avec et au sein de l'équipe

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative. Apports théoriques et pratiques. Mises en situation et jeux pédagogiques, tests, Quizz, brainstorming et ateliers pratiques.

CONDITIONS DE RÉALISATION : Sur le lieu de travail (en intra-entreprise).

DOCUMENTS FOURNIS : Attestation de formation, questionnaire de satisfaction, support de cours formation et documentations diverses.

METHODES D'EVALUATION : A chaud, à froid.

VALIDATION ET SANCTION : Remise d'une attestation de formation.

SUIVI FORMATION : Feuille émargement et attestation d'assiduité.

DUREE : 2 jours.

INTERVENANTS :

SMART & COM FORMATION
22, rue des Potières - 56350 Saint-Jean-La-Poterie
06 76 89 97 19
chantal.canovas@orange.fr
N° SIRET 39508641600058 - APE 8559A
DA 53560908256
Certification AFNOR NF Service
Certifié Datadock
Label Qualité Actions de Formations