

BACHELOR – BAC+3

IFAG

L'ÉCOLE DE MANAGEMENT
POUR **ENTREPRENDRE & INNOVER**

RESPONSABLE OPÉRATIONNEL D'ACTIVITÉ EN CHR



OBJECTIFS :

- Supervise et coordonne l'activité des équipes (employés du hall, employés d'étage, serveurs, cuisiniers...) d'un établissement hôtelier ou de restauration.
- Maîtrise les techniques hôtelières, développe des compétences en management opérationnel, en gestion d'exploitation et en commercial.
- Veille à l'application des normes d'hygiène et de sécurité et effectue le suivi commercial et financier de la structure, selon les objectifs définis par la direction. Peut participer à l'accueil et au service des clients.

SES MISSIONS :

- D'assurer l'accueil de la clientèle.
- De participer à la gestion et à la commercialisation de l'établissement ainsi qu'à l'encadrement du personnel.
- Dans les hôtels, assurer la réception et peut ponctuellement, travailler dans les étages.
- Dans les restaurants, superviser le travail de la cuisine et de la salle et peut, ponctuellement, effectuer le service en salle et / ou en cuisine.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Enseignements théoriques et pratiques
- Outils pédagogiques
- Mises en situations / Jeux de rôles
- Jeux d'entreprise
- Expérience de la pratique / Étude de cas
- Évaluation des connaissances

INFOS PRATIQUES :

Type de Formation
Formation Alternance

Durée : 12 mois

Niveau scolaire demandé : Niveau BAC +2 ou 5 ans d'expérience minimum dans le secteur de l'hôtelier

Age : Jeunes de 18 à 25 ans. Demandeurs d'emploi de 26 ans et plus.

Rémunération de la formation : Alternance dans le cadre d'un contrat d'apprentissage

PROGRAMME

1- GESTION DE PROJET - 76 HEURES - IFAG

- ANALYSE DU BESOIN ET DÉFINITION DES OBJECTIFS
- CONSTRUIRE ET PLANIFIER LE PROJET
- PILOTER ET FINALISER LE PROJET
- MÉTHODOLOGIE ET ACCOMPAGNEMENT PROJET

2- GESTION D'ENTREPRISE – 125 HEURES – IFAG / UMIH FORMATION

- **PROJET D'ACTIVITÉ & ANALYSE DU MARCHÉ – 15 JOURS / 104 HEURES**
 - Créer et mettre en place un plan Marketing / Commercial
 - Les statuts juridiques et protection juridique du dirigeant
 - Trouver les financements de l'activité

PROGRAMME

■ MALETTE DU DIRIGEANT – 3 JOURS / 21 HEURES

- Identifier les points sensibles en phase de démarrage d'une affaire
- Comprendre la formation du résultat en CHRD
- L'amélioration de la marge brute dans les CHRD

3- ÊTRE DIRIGEANT DANS LE SECTEUR CHR – 21,5 JOURS / 153 HEURES - UMIH FORMATION

■ PERMIS D'EXPLOITATION – 2,5 JOURS / 20 HEURES

- Le cadre législatif et réglementaire
- Les conditions d'ouverture d'un débit de boissons
- Les obligations d'exploitation
- Les fermetures administratives et judiciaires
- La réglementation locale

■ HACCP – 2 JOURS / 14 HEURES

- Aliments et risques pour le consommateur
- Fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale
- Plan de maîtrise sanitaire

■ GESTION DES STOCKS – 2 JOURS / 14 HEURES

- Outils d'aide à la gestion
- Full Cost gestion des stocks
- Fiches recettes
- Marge brute
- Contrôle des achats
- Inventaires
- Mercuriales

■ DROIT DU TRAVAIL – ACTUALITÉ ET REGLEMENTATION – 2 JOURS / 14 HEURES

- Le code du travail, les différents contrats de travail
- Règles de la direction
- Mesures de discipline dans l'entreprise
- Suspension du contrat de travail, fin du contrat de travail

■ LE BAIL COMMERCIAL – 1 JOUR / 7 HEURES

- Comprendre et préserver la vie du bail
- Le loyer : le cœur du bail
- Le renouvellement

■ LE PERMIS DE FORMER – 2 JOURS / 14 HEURES

- Information sur les parcours de formation professionnelle par l'alternance dans le secteur CHRD
- Intégration de l'alternant à son nouvel environnement professionnel
- Accueil et accompagnement, organisation du parcours de formation
- Transmission et évaluation des compétences professionnelles en situation de travail
- Initiation au droit social : les contrats de formation en alternance dans le secteur CHRD

■ MANAGEMENT OPÉRATIONNEL – 2 JOURS / 14 HEURES

- Le métier de manager
- Les types de management
- Le gestionnaire d'activité

INFOS PRATIQUES :

Conditions

d'admission :

Niveau Bac +2.
Test et entretien de recrutement. Niveau à définir et possibilité de VAP pour accéder au niveau demandé.

Évaluation :

- Projet individuel ou en groupe
- Examens sur tables

Certification :

Diplôme délivré : BAC+3
– Niveau 6 – Bachelor
« Responsable opérationnel d'activité »

Adresse :

Umih Formation
211 rue de l'université
75007 Paris

Contact :

0806700701 Service & appel gratuits

contact@umihformation.fr

SITE IFAG :

<https://www.ifag.com/programmes/bachelor-management/>

■ **GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL – 2 JOURS / 14 HEURES**

- Se connaître en tant que communicant
- Communiquer gagnant / gagnant
- Gérer les conflits dans le groupe
- Gérer les conflits dans la relation duale

■ **COMMENT RECRUTER, MOTIVER ET FIDELISER SES SALARIÉS – 2 JOURS / 14 HEURES**

- Procéder à son premier recrutement
- Offre et sélection des candidatures
- Entretien et intégration
- Accueil et accompagnement, organisation du parcours de formation

■ **ENTRETIEN PROFESSIONNEL – 2 JOURS / 14 HEURES**

- Nouvelles dispositions législatives
- Entretien individuel d'évaluation
-
- La préparation de l'entretien
- Les résultats attendus de la démarche au sein de l'entreprise

■ **LE MANAGEMENT DES ÉTABLISSEMENTS À DISTANCE ET EN MULTI - SITES – 2 JOURS / 14 HEURES**

- L'exercice de l'autorité (exercice du leadership) sans être présent physiquement
- Le maintien du niveau d'exigence
- Les différents systèmes de reporting efficace
- La délégation
- Les entretiens téléphoniques constructifs
- La pratique du questionnement
- L'instauration de la confiance
- Les moyens de contrôle et de suivi à distance