

BACHELOR – BAC+3

RESPONSABLE OPÉRATIONNEL D'ACTIVITÉ EN CHR



OBJECTIFS :

Former des managers et des dirigeants. Le manager doit être en mesure de diriger le personnel sous sa responsabilité en mettant en place des stratégies pour faire fonctionner l'entreprise. Il doit savoir coordonner les clients, les fournisseurs, les employés mais également communiquer auprès des investisseurs et de sa hiérarchie. Le directeur ou manager doit avoir toutes les notions en gestion pour permettre le pilotage de son activité.

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 PEDAGOGIQUES (présentiel, e-learning, visio et auto-formation)

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

INFOS PRATIQUES :

Type de Formation

Formation Alternance

Durée : 315H

Niveau scolaire

demandé : obtention du bac ou VAP

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 – ou financement disponible et ou mobilisable (cpf, fne..)

BLOC 1 : GERER ET MANAGER UN PROJET 71 Heures / auto formation : 21 heures

■ CADRER LE PROJET

Dans le cadre d'un projet d'entreprise, la personne en charge du projet doit mettre en place une analyse des besoins, définir des objectifs, étudier la faisabilité du projet, constituer son équipe et rédiger le cahier des charges.

- Initialiser l'ouvrage en identifiant les besoins du donneur d'ordre et en validant avec lui l'intérêt du projet et l'enveloppe budgétaire associée.
- Définir les objectifs du projet selon le but fixé par le donneur d'ordre.
- Étudier la faisabilité et l'opportunité du projet en prenant en compte les dimensions techniques et économiques (humaines, matériels, temps, financières, parties prenantes).
- Constituer l'équipe projet en tenant compte des ressources et des contraintes de l'entreprise.

- Rédiger le cahier des charges en identifiant les livrables et les résultats attendus.

■ PLANIFIER LE PROJET

Après le cadrage, le chef de projet identifie les risques, ordonnance les tâches, élabore le planning et le budget du projet.

- Identifier les risques du projet et leurs conséquences en utilisant une matrice d'analyse des risques.
- Définir les tâches et leur enchaînement en les découpant en sous-ensembles d'activités, en s'appuyant sur le ou les outil(s) d'ordonnement.
- En s'appuyant sur les jalons préalablement définis dans le cahier des charges, identifier les avancées ou retards et apporter les actions correctrices nécessaires.
- Elaborer le budget global en tenant compte des ressources humaines et matérielles, et s'assurer de son adéquation avec l'enveloppe budgétaire.

■ PILOTER, FINALISER ET CLOTURER LE PROJET

En s'appuyant sur la planification et l'analyse des risques, le chef de projet anime et motive son équipe en accompagnant la conduite du changement. Il s'assure de l'avancée du projet en communiquant auprès du comité de pilotage. Il finalise le projet et réalise la réunion de clôture.

- Animer l'équipe projet, suivre et contrôler l'avancement du projet en s'assurant du suivi des indicateurs de performance et des bilans d'étapes.
- Mettre en place une gestion et un accompagnement sur la conduite du changement.
- Communiquer les principaux indicateurs de performance aux différentes instances (comité de pilotage, comité de direction et/ou donneur d'ordre) jusqu'à la validation du projet.
- Capitaliser sur le retour d'expérience de chaque membre de l'équipe durant le projet et lors de la réunion de clôture.

■ AUTO FORMATION

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 :

35 heures prévues : 1 examen écrit par bloc, 1 dossier projet pour les blocs 1 et 2. (projet de groupe – projet fictif 20 pages).

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

BLOC 2 : CRÉER UNE ENTREPRISE OU UNE ACTIVITÉ 70H

■ DEFINIR SON PROJET D'ACTIVITE A PARTIR D'UNE IDEE ET ANALYSER SON MARCHÉ

Méthode pédagogique innovante business game, digital learning et team work

Dans le cadre d'un projet de création d'activité ou d'entreprise, le créateur doit définir son projet en utilisant les techniques de créativité et en élaborant son modèle économique ou son business model (création in extenso ou franchise).

- Animer un groupe de personnes pour interagir autour de l'idée en utilisant les techniques de créativité afin d'imaginer des réponses innovantes et sans parti pris à des problématiques existantes.
- Construire son modèle économique en réalisant une étude du marché visé et une analyse de la concurrence, et en définissant l'offre de produits et/ou de services ainsi que son positionnement marketing tout en s'assurant de la cohésion du marketing mix.

■ CREER LE PLAN D'AFFAIRES OU LE BUSINESS PLAN

Après avoir construit son modèle économique, le créateur établit le plan d'action commercial et réalise le plan financier.

- Créer et mettre en place le plan d'action commercial en décrivant les étapes du parcours client et en identifiant les indicateurs de suivi de l'activité commerciale.
- Etablir le plan financier en réalisant le bilan prévisionnel, le compte de résultat et le plan de trésorerie sur 3 années.

■ TROUVER LES FINANCEMENTS DE L'ACTIVITE

A l'aide du plan financier, le créateur identifie les acteurs du conseil et les financeurs, il présente avec conviction son projet afin d'obtenir les meilleurs financements.

- Identifier les financeurs potentiels afin de présenter le projet et convaincre les financeurs ou dirigeants (DAF, comité de direction, banques, love money, « crowdfunding », « business angels », capital-risqueurs, etc.) en adaptant la présentation au public et selon les étapes d'avancement du projet.
- Négocier un financement, une aide ou un prêt au meilleur taux en tenant compte des offres du marché.

■ DEFINIR LE STATUT JURIDIQUE DE SON ACTIVITE ET ASSURER LA PROTECTION DU DIRIGEANT

En fonction de l'activité de l'entreprise et de son organisation, le créateur s'assure qu'il dispose de la meilleure configuration juridique pour lui et son activité

- Identifier la forme juridique adaptée à l'activité.
- Sélectionner une protection sociale et juridique du dirigeant en choisissant les organismes affiliés à l'activité.
- S'assurer de la protection de la marque et du concept (France et international).

■ GESTION DES STOCKS (spécialisation chrd)

- Fiche recette.
- Marge brute.
- Contrôle des achats.
- Inventaires.

■ PERMIS D'EXPLOITATION (spécialisation chrd)

- Le cadre législatif et réglementaire.
- Les sources de droit et les applications.
- La codification des dispositions relatives aux débits de boissons dans le code de la santé publique.
- La police administrative générale et spéciale.

- Les conditions d'ouverture d'un débit de boissons.
- Les conditions liées à la licence et à la personne.
- Les déclarations préalables à l'ouverture.
- La vie d'une licence.
- Les débits temporaires.
- Les obligations d'exploitation.
- L'établissement.
- La santé publique.
- L'ordre public.

VALIDATION DE LA FORMATION : Délivrance du CERFA Permis d'exploitation du Ministère de l'Intérieur

■ BAIL COMMERCIAL (spécialisation chrd)

- Introduction
- Notion de fonds de commerce.
- La place du bail dans l'entreprise.
- Comprendre et préserver la vie du bail
- Définitions et caractéristiques.
- Durée, fin et renouvellement : savoir pour anticiper et mieux transmettre.
- Les travaux et déspecialisation : anticiper pour optimiser.
- Le loyer : le cœur du bail
- Fixation (la valeur locative et le plafonnement).
- Révision (ou indexation).
 - Révision (ou indexation) conventionnelle.
 - Révision triennale.
 - l'Ilc, vers une révision pondérée du loyer : mode d'emploi.
- Le renouvellement
- Procédure à l'initiative du bailleur et du locataire.
- Les litiges nés de la fixation du loyer du bail à renouveler.
- Les litiges du renouvellement.
- Etude de cas.

BLOC 3 : DÉVELOPPER ET PILOTER UNE ENTREPRISE OU UNE ACTIVITÉ 49 heures

■ ASSURER UNE VEILLE DU MARCHÉ ET ADAPTER SON OFFRE

Afin d'adapter la stratégie marketing de l'entreprise, le responsable met en place une veille pour observer de manière permanente les actions et produits de la concurrence actuelle ou potentielle. Il suit l'évolution des modes de consommation de sa clientèle actuelle et future. Il peut ainsi adapter et positionner son offre.

- Saisir les opportunités du marché en mettant en place une veille.
- Définir et positionner l'offre en fonction d'une cible, du marché et des concurrents.

■ METTRE EN PLACE LE PLAN D'ACTION MARKETING

Le responsable établit le plan marketing afin de traduire les objectifs en actions concrètes sur son ou ses marché(s). Il pilote l'activité et émet des préconisations.

- Définir et mettre en place le marketing mix (politique produit, prix, distribution, communication) en tenant compte des éléments du marché et en identifiant les leviers d'acquisition de la cible, dans le respect de la stratégie marketing de l'entreprise.
- Assurer le suivi de l'activité (suivi des indicateurs, analyse des résultats et rédaction de rapports de synthèse) en émettant des préconisations d'actions correctives.

■ **REALISER ET SUIVRE LE PLAN D'ACTION COMMERCIAL EN RESPECTANT LA POLITIQUE COMMERCIALE DE L'ENTREPRISE (spécialisation chrd)**

Lors de l'établissement du plan d'action commercial, le responsable définit les objectifs et les actions à mettre en œuvre, et établit les actions correctives nécessaires.

Définir les objectifs quantitatifs et qualitatifs en tenant compte des indicateurs du marché et de la stratégie commerciale de l'entreprise.

- Définir les actions à mettre en œuvre et les ressources allouées (humaines, financières) en fonction des étapes du parcours client (détection-captation, qualification, conversion et fidélisation) et en tenant compte du mode de distribution.
- Mettre en place les actions correctives en analysant les indicateurs de performance tout en assurant un suivi d'activité régulier auprès de la direction.

■ **FORMATION SPECIFIQUE EN MATIERE D'HYGIENE ALIMENTAIRE ADAPTEE A L'ACTIVITE DES ETABLISSEMENTS DE RESTAURATION COMMERCIALE (spécialisation chrd)**

Aliments et risques pour le consommateur

- Dangers microbiens.
- Microbiologie des aliments.
- Moyens de maîtrise des dangers : qualité de la matière première, conditions de préparation chaîne du froid et du chaud, séparation des activités dans l'espace et dans le temps hygiène des manipulations, conditions de transport, entretien des locaux et du matériel.
- Autres dangers potentiels : chimiques, physiques, biologiques.

Fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale

- Notions de déclaration, agrément, dérogation.
- L'hygiène des denrées alimentaires : paquet hygiène, traçabilité, gestion des non-conformités, bonnes pratiques d'hygiène (bph), procédures fondées sur le hazard analysis critical control point (haccp).
- L'arrêté en vigueur relatif aux règles sanitaires du commerce de détail.
- Contrôles officiels.

Plan de maîtrise sanitaire

- gbph du secteur d'activité.
- Bph.
- Principes de l'haccp.
- Mesures de vérifications.
- Système documentaire.

VALIDATION DE LA FORMATION : test d'évaluation des connaissances. Remise d'une attestation spécifique en hygiène alimentaire.

BLOC 4 : MANAGER LES COLLABORATEURS INDIVIDUELLEMENT ET EN EQUIPE MANAGEMENT MULTI SITES ET MANAGEMENT en Chr 91 HEURES

■ REUSSIR A IMPLIQUER, MOTIVER ET FEDERER LA OU LES EQUIPE(S)

Afin de manager de façon efficiente, le manager doit se positionner et identifier son style de management. Il doit stimuler sa ou ses équipe(s) et établir une confiance avec les collaborateurs ; qu'il s'agisse d'un management de proximité ou d'un management à distance

- Se positionner comme manager en identifiant les valeurs de l'entreprise à partager et en étant impliqué dans l'action.
- Identifier son style de management et l'adapter en fonction des situations rencontrées.
- Stimuler l'esprit d'équipe et la confiance des collaborateurs en s'appuyant sur différents leviers (la rémunération, l'adhésion à la mission et aux objectifs, le contexte de travail et l'autonomie).
- Manager une ou des équipe(s) à distance en définissant les règles et conditions du télétravail, en mettant en place les outils collaboratifs tout en accompagnant les collaborateurs.
- Management multi site.
- Entretien professionnel.

■ DEFINIR ET DEPLOYER UNE STRATEGIE DE GESTION DES COMPETENCES AU SEIN DE L'ACTIVITE

Dans le cadre de son activité, le manager identifie et évalue les besoins en recrutement et en compétences et réalise les recrutements nécessaires. Il établit également le plan de développement de compétences afin d'actualiser les compétences de sa ou des équipe(s).

- Identifier et évaluer les besoins en recrutement et compétences de son activité en prenant en compte les perspectives de développement de l'activité et de la mobilité interne ou externe des membres de l'équipe. MODULE DU RECRUTEMENT ET DE L'INTEGRATION.
- Mettre en place une procédure idoine pour sélectionner son ou ses futurs collaborateur(s).
- Intégrer un nouveau collaborateur en mettant en place un parcours d'intégration.
- Définir les modalités d'actualisation et de développement des compétences individuelles et collectives de la ou des équipe(s).

■ PREVENIR ET RESOUDRE DES CONFLITS AU SEIN DE L'ACTIVITE

Le manager gère et résout le ou les conflit(s) en identifiant les causes. Il identifie les points forts et les difficultés rencontrées afin de déterminer des objectifs de progrès et un plan d'action.

- Gérer et résoudre les conflits individuels, collectifs ou organisationnels en identifiant ses causes réelles et en déployant les techniques de gestion des conflits.
- Développer et mettre en œuvre son plan d'action de progrès par rapport aux situations conflictuelles rencontrées.

■ SPECIALISATION CHR D

- **Permis de former**

- Information sur les parcours de formation professionnelle par alternance dans le secteur chrd.
- Participer à l'information, l'orientation et l'articulation du parcours de formation professionnelle de l'alternant.
- Permettre à l'alternant de tirer profit au maximum de l'alternance.
- Intégration de l'alternant à son nouvel environnement professionnel.

- Créer les conditions d'une intégration professionnelle réussie dans l'entreprise, le métier et plus largement le secteur chrd.
- Accueil et accompagnement, organisation du parcours de formation.
- Accompagner l'alternant dans la découverte du métier et dans la construction de son projet professionnel.
- Transmission et évaluation des compétences professionnelles en situation de travail.
- Organiser et réaliser le parcours de formation professionnelle de l'alternant en situation de travail.
- Contribuer à l'évaluation des acquis professionnels de l'alternant tout au long du parcours de formation.
- Initiation au droit social : les contrats de formation en alternance dans le secteur chrd.
- Appliquer les règles légales et conventionnelles régissant les contrats de formation en alternance.

VALIDATION DE LA FORMATION : Test d'évaluation. Remise d'une attestation de formation permis de former et d'un guide d'application.

- **Droit du travail**
 - Code du travail, différents types de contrats de travail.
 - Convention collective.
 - Usages.
 - Cdi, cdd, extras, saisonniers, temps partiel, travail modulé.
 - Conventions de stage.
 - Clauses courantes, particulières, interdites.
 - Règles de la direction.
 - Répartition du temps de travail et des horaires, heures supplémentaires, dépassements.
 - Gestion des congés payés, salaires et accessoires, rémunération au pourcentage.
 - Avantages nourriture.
 - Mesures de discipline dans l'entreprise.
 - Agissements fautifs.
 - Harcèlement, discrimination, sanctions.
 - Suspension du contrat de travail, fin du contrat de travail.
 - Maladie, maternité, accidents travail, maladies professionnelles.
 - Démission.
 - Licenciement, suivi d'une transaction ou non, rupture conventionnelle, prise d'acte de la rupture.

EXAMENS – 35H