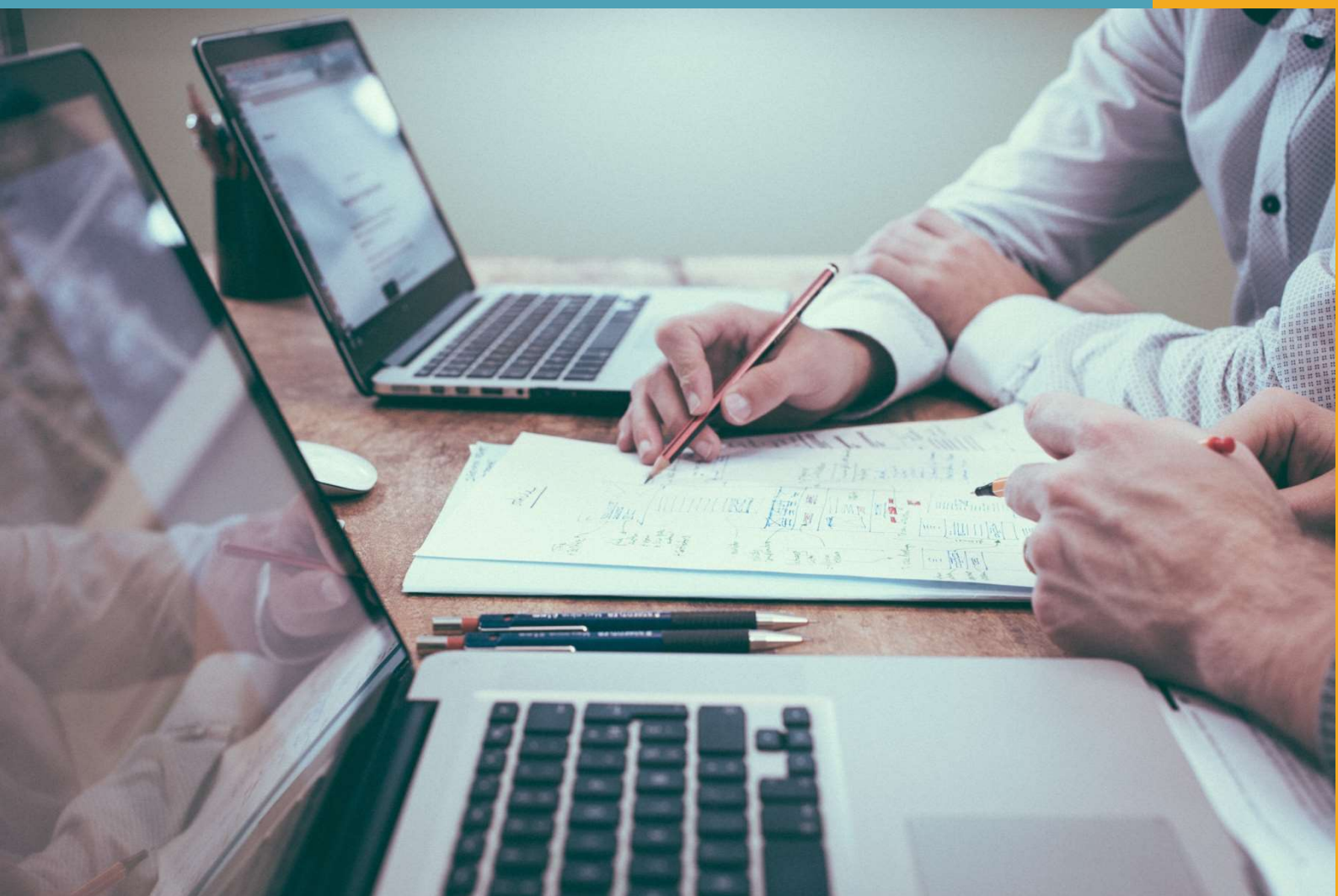




MH ^{cap} GESTION
MANAGEMENT
HOTEL&CO

LE PROGRAMME DE LA FORMATION



43, Rue Carnot
74 000 Annecy
Contact : 07 82 31 09 41
contact@gmh-formations.com

INTITULÉ DE LA CERTIFICATION* :

« RESPONSABLE ÉTABLISSEMENT TOURISTIQUE »

*Certification délivrée par le Ministère chargé de l'emploi

Titre professionnel de niveau 5 (nouvelle classification européenne) - Inscrit au RNCP



PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION

Le planning de la semaine est affiché dans le centre chaque lundi. Les modules ne se suivent pas forcément et varient selon la disponibilité des intervenants, des évènements particuliers (salon, visite entreprise ...) et des demandes des stagiaires.



PRÉREQUIS : NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES DEMANDÉ POUR SUIVRE LA FORMATION

Niveau bac ou avec une expérience professionnelle d'au moins 3 ans et si possible dans le secteur HTR (Hôtellerie, restauration, tourisme). Connaissances en anglais (lire et comprendre le sens global d'une conversation et parler de façon explicite) et en informatique (base de Word, Excel et power point).

Possibilité d'effectuer un module prérequis de 4 semaines du 06 septembre au 01 octobre 2021. Ce module est proposé aux personnes n'ayant pas les prérequis dans un des domaines suivants : anglais, informatique, connaissance du secteur hôtelier. Le programme sera établi de manière individuelle en fonction des besoins de chacun.



ORGANISATION DE LA FORMATION

- Date de début : 04/10/2021
- Date de fin : 01/07/2022
- Durée hebdomadaire : 35h00
- Durée totale : 180 jours soit 1260 h
- Durée dans le centre : 140 jours soit 980 h
- Durée en entreprise : 40 jours soit 280 h
 - Période de stage : 31 janvier au 25 mars 2022*
- Fermeture du centre : 20 décembre 2021 au 02 janvier 2022
- Les jours fériés : 1^{er} novembre et 11 novembre 2021 ; 18 avril, 26 mai et 6 juin 2022



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Être en mesure de diriger un établissement touristique et hôtelier comportant des services complémentaires de restauration et de loisirs
- Être capable de définir la politique marketing et le plan d'actions commerciales d'un établissement touristique en utilisant le concept d'orientation client
- Être capable d'organiser, d'animer et de manager une équipe de permanents et de saisonniers en intégrant les déterminants de la gestion d'équipe
- Être en mesure de gérer le budget de fonctionnement et d'investissements d'un établissement hôtelier
- Être capable de mettre en place, piloter et contrôler les différents services d'un établissement touristique et d'en assurer le contrôle qualité
- Être capable de respecter et de faire respecter les réglementations en vigueur (droit du travail, aspects juridiques, hygiène, sécurité, environnement)



MODALITES D'ENCADREMENT

La formation se déroule sous la responsabilité d'une formatrice référente. Celle-ci est associée avec des intervenants qualifiés. L'identité et la qualité des membres de l'équipe pédagogique sont portées à la connaissance des stagiaires lors de leurs interventions et tracées par des feuilles d'émargement.



Module « intégration » - (2 semaines) :

Séquence 1 : se repérer, trouver sa place et se projeter

- Intégrer son groupe et sa formation
- S'approprier les objectifs de la formation, se repérer et adhérer à son futur environnement
- Repérer les risques liés à l'exercice du métier et se sensibiliser au développement durable
- Préciser ses besoins et contractualiser son parcours de façon personnalisé
- S'inscrire dans une perspective emploi



Module « marketing et commercialisation » - (4 semaines) :

Séquence 1 : Construire un business plan

- Réaliser une étude de marché : recueillir, analyser et synthétiser des données (étude de la concurrence...)
- Définir le MIX marketing (produit, prix, publicité, distribution), le positionnement et la cible client
- Identifier le SWOT (forces / faiblesses de l'établissement et opportunités /menaces de l'environnement)
- Réaliser un budget prévisionnel

Séquence 2 : Augmenter le CA (chiffre d'affaires) d'un établissement touristique

- Définir une politique de prix et mettre en place le yield management
- Optimiser le CA (Chiffres d'Affaires) des différents services (hébergement, petit déjeuner, restauration, bar, animation ...)

Séquence 3 : Optimiser l'action commerciale et la distribution de l'offre en incluant le digital

- Être en mesure de vendre et de construire une argumentation commerciale sur les produits et services de l'établissement
- Réaliser des négociations commerciales
- Mettre en place un plan d'actions commerciales
- Créer et animer les réseaux sociaux
- Créer, actualiser un site internet et gérer la e-réputation



Module « Gestion financière » - (4 semaines) :

Séquence 1 : Assurer la gestion financière d'un établissement touristique

- Connaître les indicateurs de performance en hôtellerie
- Définir les ventes, les charges et la rentabilité d'un établissement touristique
- Comprendre un compte de résultat
- Calculer le chiffre d'affaires prévisionnel, les charges fixes et variables et maîtriser les coûts
- Définir le seuil de rentabilité
- Créer et analyser des comptes de résultat en apportant des actions correctives

Séquence 2 : Planifier et financer les investissements d'un établissement touristique

- Etablir un plan de financement et calculs des retours sur investissements
- Comprendre les relations entre bilan et compte de résultats
- Analyser un bilan et apporter des actions correctives



Module « RH et management » - (4 semaines) :

Séquence 1 : assurer la gestion prévisionnelle d'une équipe

- Analyser les besoins en personnel
- Budgétiser et optimiser la masse salariale
- Rédiger des fiches de postes en fonction des besoins

Séquence 2 : assurer le recrutement et la gestion administrative du personnel

- Rédiger une offre d'emploi
- Choisir des supports média et des critères de diffusion de l'offre
- Effectuer son recrutement et intégrer son personnel
- Appliquer le droit du travail, les conventions collectives et le cadre administratif
- Rédiger un contrat de travail et savoir lire un bulletin de salaire

Séquence 3 : gérer et animer le personnel

- Définir son style de management et de délégation
- Organiser et animer des réunions
- Gérer les conflits interpersonnels
- Manager et motiver une équipe dans une dynamique de projet
- Animer des groupes de travail
- Animer les entretiens individuels et établir des plans de formation des salariés



Module « Pilotage des services » - (4 semaines) :

Séquence 1 : mettre en place, assurer la production et contrôler les différents services

- Définir un projet d'entreprise cohérent
- Organiser et mettre en place les procédures des différents services dans l'intérêt des équipes et des clients
- Savoir utiliser un logiciel de réservation et mettre en œuvre les stratégies de remplissage
- Mettre en place et contrôler les différents services de l'établissement
- Contrôler les budgets des différents services

Séquence 2 : assurer le contrôle qualité et la satisfaction du client

- Mettre en place des audits qualité
- Mettre en place des mesures correctives suite à un audit qualité
- Mettre en place des questionnaires de satisfaction clients et les analyser

Séquence 3 : suivre l'entretien, la maintenance et la sécurité du site

- Être capable de rédiger un cahier des charges
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité dans un établissement ERP
- Organiser la maintenance des équipements



Module « Anglais » - (5 semaines) :

Cours d'anglais adaptés au niveau de chacun. Les cours sont animés et encadrés par ©Wall Street English.

Possibilité d'effectuer un stage à l'international. L'objectif est de pouvoir s'exprimer en anglais dans le cadre d'actions commerciales et dans la relation avec une clientèle étrangère.



Séquence 1 : mener des actions de prospections et de commercialisations

- Rédiger un document de communication (brochures...)
- Rédiger une offre commerciale

Séquence 2 : piloter une démarche qualité auprès de la clientèle anglophone

- Rédiger un questionnaire de satisfaction
- Répondre aux commentaires clients



Module « Période de stage » - (8 semaines) :

Période de stage : du 31 janvier au 25 mars 2022

L'immersion en stage est très importante. Le choix du stage et les missions confiées sont essentiels à la réussite du diplôme.

Nous accompagnons chaque stagiaire dans la personnalisation de sa candidature lors de la recherche de stage. Nous nous assurons que les missions correspondent aux objectifs définis en amont et réajustons auprès des maitres de stages si besoin.

NB : Durant le stage, la préparation de votre étude et de votre dossier professionnel est fortement conseillée.



Modules « novateurs » - (3 semaines) :

- Atelier théâtre et atelier de développement personnel
- Nouveaux concepts hôteliers et nouvelles technologies hôtelières
- Prise en compte environnementale et sociétale (RSE)
- Visite entreprise, forum, salon
- Optimisation des écrits professionnels



Modules « révisions et examen » - (3 semaines) :

2 semaines sont consacrées à la révision et à la finalisation de l'étude professionnelle. La dernière semaine est consacrée au passage de la certification.

Durée totale de l'épreuve : 4h30

Écrit : 2h00 (épreuve de gestion)

Oral devant un jury habilité : 2h30 (présentation de l'étude et du dossier professionnel suivi d'un entretien technique)



MOYENS PEDAGOGIQUES

- Cours théorique en présentiel dans une salle plénière avec écran et paper board
- Support de cours papier et numérisé
- Période de stage
- Participation aux salons et forums professionnels
- Travail en autonomie et travail en groupe
- Exemples de cas concrets et étude de cas
- Brainstorming et mindmapping
- Visite entreprise
- Participation salon, forum ...
- Exercices écrits et quizz
- Mise en situation et jeux de rôle
- Conduite de projet

Nous demandons aux stagiaires d'apporter leur propre PC portable et d'être en tenue professionnelle.



MOYENS DE SUIVI DE L'EXECUTION DE LA FORMATION ET APPRECIATION DES RESULTATS

- Feuille d'émargement
- ECF (livret d'évaluation)
- Entretien individuel avec le stagiaire en milieu de formation

