

MANAGER EN HOTELLERIE-RESTAURATION : ORGANISER ET MOBILISER SON EQUIPE

Durée	14 heures, soit 2 jours	Tarif	INTER : 840 € HT /pers INTRA : 3600 €HT /groupe
Public visé	Toute personne amenée à encadrer, organiser et animer une équipe dans un établissement HCR	Pré-requis	Maîtrise de la langue française Manager débutant ou expérimenté
Lieu Modalité	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> présentiel <input type="checkbox"/> distanciel	Dates	Voir catalogue

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à organiser et planifier l'activité de votre équipe pour optimiser les ressources et communiquer avec clarté et assertivité pour mobiliser et fédérer au quotidien.

Vous serez capable de piloter une équipe en conciliant performance, cohésion et qualité de service, adapter votre posture managériale aux besoins de vos collaborateurs et aux exigences du secteur HCR, prévenir et gérer les tensions avec discernement et bienveillance, et développer l'autonomie, l'engagement et la responsabilisation de votre équipe.

CONTENU DU PROGRAMME

Test de positionnement : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

1- Poser les repères du management en HCR (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les spécificités et contraintes du management opérationnel dans le secteur HCR
- Définir les missions et la posture du manager de proximité
- Situer son style de management et ses leviers d'efficacité
- Intégrer les fondamentaux de la communication managériale

2- Organiser et piloter l'activité de l'équipe (3h30 – 2 séquences)

- Anticiper et planifier les besoins humains et matériels selon l'activité
- Élaborer un planning clair, équitable et motivant
- Gérer les priorités et les imprévus sans dégrader la qualité de service
- Utiliser les outils de pilotage et de suivi opérationnel

3- Communiquer et mobiliser ses équipes (3h30 – 2 séquences)

- Renforcer la communication interne et la cohésion d'équipe
- Mener des briefings et débriefings efficaces
- Donner du feedback constructif et motivant
- Créer une dynamique de confiance et de responsabilisation

4- Gérer les tensions et renforcer la cohésion (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les sources de tension et les signaux faibles
- Intervenir avec discernement et bienveillance
- Conduire un entretien de régulation ou de recadrage
- Restaurer la confiance et la cohésion après un incident

Evaluation finale : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Le rôle du manager de proximité** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence débute sur une immersion dans le quotidien du management en HCR : rythme soutenu, multi-activités, pression client. Le formateur revient sur le test de positionnement et définit les rôles clés du manager : organiser, animer, réguler, valoriser. Les participants échangent sur leurs pratiques et identifient les attentes et difficultés rencontrées dans la gestion d'équipe. Un focus est fait sur l'équilibre entre exemplarité, cohérence et performance. Le formateur évalue l'acquisition des connaissances par un questionnement direct.
- **Séquence 2 (2h) Styles et postures de management** [présentiel ou distanciel] : Le formateur présente les styles de management (directif, participatif, délégatif, coach) et leur impact sur la motivation. Les participants réalisent un autodiagnostic de leur style dominant et identifient des ajustements possibles selon les profils de leur équipe. Des études de cas permettent de relier style managérial, contexte de service et efficacité collective. Des outils pratiques (fiche, bonnes pratiques, synthèse...) sont remis pour favoriser la transposition sur le lieu de travail. Une restitution collective et un questionnement interactif permettent d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 3 (1h30) Organisation et planification du travail** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur anime une analyse collective des contraintes du secteur : amplitude horaire, saisonnalité, absentéisme. Les participants travaillent sur des cas pratiques de planification et de répartition des tâches selon les pics d'activité. Le formateur présente des outils simples : tableaux de bord, check-lists, rétroplanning. L'accent est mis sur la rigueur et l'équité dans l'organisation. Les productions des participants permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 4 (2h) Gestion des priorités et des ressources** [présentiel ou distanciel] : Le formateur anime une mise en situation : réorganisation d'un service face à un imprévu. Les participants doivent gérer une équipe restreinte tout en maintenant la qualité de service. L'accent est mis sur les règles spécifiques de la convention collective en matière de planification du travail en HCR. Un débrief collectif permet d'identifier les bons réflexes de pilotage : anticipation, délégation, communication, et ainsi aux participants d'évaluer leur progression dans l'acquisition des compétences.
- **Séquence 5 (1h30) Communication managériale et motivation** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur présente les bases de la communication assertive : clarté, écoute, reformulation, congruence. Les participants s'entraînent à animer un briefing clair et mobilisateur. Des jeux de rôle permettent d'expérimenter la gestion des réactions et des incompréhensions. Un focus est réalisé sur la reconnaissance et la valorisation comme leviers de motivation. Une restitution collective et un questionnement interactif permettent d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 6 (2h) Cohésion et engagement collectif** [présentiel ou distanciel] : Le formateur propose des études de cas illustrant la cohésion d'équipe et la gestion des tensions interpersonnelles. Les participants élaborent un plan d'action pour renforcer l'esprit d'équipe dans leur établissement. Des outils pratiques sont transmis (fiche briefing, tableau de bord de suivi, bonnes pratiques...). Un débrief collectif permet de formaliser les apprentissages et d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 7 (1h30) Prévention et régulation des tensions** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur anime une analyse collective d'une série de situations sensibles. Les participants apprennent à détecter les tensions, à reformuler et à apaiser les échanges. Des simulations, individuelles ou en sous-groupes, permettent d'expérimenter la régulation managériale. Le formateur alimente la réflexion sur la posture à adopter selon la gravité de la situation et illustre avec des bonnes pratiques. Il évalue l'acquisition des compétences à travers les productions des participants.
- **Séquence 8 (2h) Leadership et plan d'action managérial** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'appuie sur la construction d'un plan d'action managérial personnel. Les participants identifient leurs axes de progression et formalisent leurs engagements à court terme. Le formateur introduit les principes du leadership positif : exemplarité, confiance, autonomie. Une restitution collective valorise les bonnes pratiques et favorise le partage d'expériences. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel et distanciel synchrone, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES MOBILISES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives. En distanciel, chaque séquence intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation, forum collaboratif) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication active des participants et la consolidation des acquis à distance.
- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers.
L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail asforest@asforest.com. En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
 - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.
 - En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.
- **En distanciel, conditions techniques requises** : Chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet (connexion stable pour le visionnage de vidéos et l'accès à une plateforme en ligne), d'un micro et d'une caméra fonctionnels pour participer aux classes virtuelles, d'une adresse mail active, et d'une aisance suffisante dans l'utilisation des outils numériques de base (navigation web, visioconférence, téléchargement de documents).

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

- Evaluations pédagogiques** : Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.
- **Positionnement** : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
 - **Continue** : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
 - **Finale** : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

Suivi post-formation :

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.