



Formation en apprentissage

Diplôme visé :	Bachelor niveau 6 (Bac+3)
Titre du diplôme :	« Manager opérationnel en hôtellerie de luxe »
Durée de la formation :	11 mois
Rythme de la formation :	1 jour à l'école et 2 semaines à temps plein /4 jours en entreprise Tous les vendredis
Début de la formation :	Lundi 19 septembre 2022
Fin de la formation :	Vendredi 28 juillet 2023
Premier jour en entreprise	Lundi 26 septembre 2022
Dernier jour en entreprise	Dimanche 27 août 2023

Objectifs et contexte de la certification :

La certification de "Manager opérationnel en hôtellerie de luxe" a vocation à développer les compétences managériales et opérationnelles nécessaires afin d'adapter et de former les collaborateurs du service aux changements d'une part ; les compétences stratégiques afin de pérenniser l'établissement hôtelier dans lequel il(elle) évolue d'autre part.

Activités visées :

Selon les organisations dans lesquelles le(la) manager opérationnel évolue, les principaux domaines d'activités et missions sont les suivants :

- Mise en œuvre d'un style de management au sein d'un service opérationnel
- Choix d'un style de management
- Adaptation de son style de management en fonction des dimensions culturelles
- Gestion des conflits et résolution de problèmes
- Accroissement de la performance et de la satisfaction
- Gestion de la performance et des compétences
- Développement et évaluation de la satisfaction
- Construction d'une stratégie de gestion de la qualité au sein d'un établissement hôtelier de luxe
- Définition de la stratégie de gestion de la qualité
- Pilotage opérationnel de la gestion de la qualité
- Mesure de la qualité
- Amélioration de la qualité par l'adaptation des processus aux codes du luxe
- Veille économique et prévisions sectorielles
- Accompagnement de la direction dans la définition d'un plan de développement
- Analyse des options et proposition d'un plan de développement
- Définition et mise en œuvre du plan stratégique de développement
- Mise en œuvre d'un plan de développement national et/ou international
- Conception du plan de développement
- Pilotage opérationnel du plan de développement
- Gestion des risques liés au développement
- Gestion d'un projet et/ou événement
- Analyser l'industrie de l'évènementiel
- Planifier un événement



Compétences attestées :

C1. Après avoir examiné la nature complexe du management, dans un environnement en constante évolution, appliquer un style de management permettant de responsabiliser, influencer et motiver l'ensemble du personnel de son service pour atteindre la vision et les objectifs définis par la direction.

C2. Adapter son style de management en tenant compte des spécificités culturelles de ses collaborateurs afin de maintenir un climat de confiance optimal et l'efficacité du service et faire appliquer au quotidien les bonnes pratiques du management.

C3. Gérer les conflits et la résolution de problèmes quelle que soit leur degré au sein du service en : Appliquant les techniques de gestion de conflit et de résolution de problèmes ; Adaptant sa communication (verbale et non-verbale) ; En faisant preuve de persuasion

C4. Accroître la performance et l'innovation des équipes en : Permettant une montée en connaissances et compétences par un plan de formation adapté ; Encourageant le personnel à se sentir responsable et autorisé à prendre des décisions en vue de fidéliser les talents et accroître leur autonomie ; Favorisant l'écoute et la communication en vue d'accroître le sentiment de reconnaissance de son personnel.

C5. Développer des programmes et/ou activités (projets, travail de groupe) en vue d'accroître le niveau de satisfaction et créer ainsi un avantage concurrentiel par la différenciation.

C6. Évaluer le niveau de satisfaction du personnel pour mieux comprendre leurs attentes en lien avec celles de l'organisation.

C7. Développer une stratégie de gestion du personnel orientée qualité, assurer le suivi et le déploiement par la planification. Afin d'assurer le pilotage opérationnel de la gestion de la qualité.

C8. Bâtir un plan d'amélioration continue (type certification ISO) en : Utilisant les techniques de contrôle, de suivi et de déploiement ; Impliquant l'ensemble du personnel dans la démarche de qualité totale de l'organisation par la mise en place d'outils et techniques en adéquation avec la stratégie et les orientations de développement de l'organisation ; Intégrant le plan qualité dans la culture et les valeurs de l'organisation et au sein de son propre service.

C9. Mesurer la gestion de la qualité au sein du service opérationnel en vue de d'élaborer des plans d'actions correctives et répondre aux orientations stratégiques de l'organisation.

C10. Identifier les codes adaptés à l'univers du luxe tels que le savoir-vivre, la galanterie, l'étiquette et le protocole et mener une analyse de leur pertinence pour le management des équipes d'une part et la gestion des opérations d'autre part.

C11. Appliquer les codes du luxe à des situations concrètes de management et à des situations opérationnelles en fonctions des types d'établissements de luxe.

C12. Réaliser une veille stratégique permanente sur les tendances et prévisions du secteur de l'hôtellerie de luxe afin de mieux comprendre, analyser et prendre en considération les changements et évolutions du marché d'une part.

C13. Ajuster ou redéfinir la stratégie d'organisation pour répondre aux évolutions du secteur de l'hôtellerie de luxe afin de maintenir sa performance et son efficacité d'autre part.

C14. Accompagner la direction ou le responsable de service dans la définition d'une stratégie de développement adaptée à l'organisation en : Identifiant et cartographiant les options de développement ; Utilisant de manière pertinente les matrices et outils d'analyse ; Proposant un plan stratégique de développement adéquat en vue d'accroître l'avantage concurrentiel.



C15. Contribuer à la mise en œuvre du plan stratégique de développement choisi par la direction en : Y intégrant des objectifs fonctionnels, opérationnels et financiers d'une part ; Bâtissant un plan de communication en vue d'informer et impliquer l'ensemble des collaborateurs ; Définissant les modalités et indicateurs de mesure de la performance d'autre part.

C16. Bâtir un plan de développement national et/ou international à partir : D'une étude de faisabilité et d'une analyse du marché ; De la prise en compte des spécificités culturelles ; D'une évaluation des opportunités et contraintes d'implantation dans un nouveau pays.

C17. Piloter le déploiement du plan de développement en : Cartographiant l'ensemble des étapes du processus ; Définissant de manière exhaustive les ressources nécessaires (personnel, information, financier et technologique) ; Proposant un plan financier prévisionnel intégrant un mode de financement adapté à la région ou pays d'implantation ; Identifiant et intégrant les parties prenantes et partenaires locaux dans le plan de développement pour limiter la gestion de crise.

C18. Identifier les potentiels risques inhérent à un développement en vue de mesurer leur impact et définir, pour chaque risque identifié, un plan d'urgence et sa mise en œuvre.

C19. Mener une veille sur l'industrie de l'événementiel en hôtellerie en vue de : Cartographier les typologies d'évènements pouvant être mis en place ; Analyser les bonnes et mauvaises pratiques en matière de gestion d'un événement afin de les mettre en œuvre au sein de l'organisation ; Identifier les phases et techniques majeures de gestion d'un événement ayant un impact sur la qualité et la satisfaction des clients.

C20. Mener une pré-analyse afin d'identifier les points à traiter pour atteindre les objectifs fixés et les attentes du client.

C21. Planifier de manière efficace l'organisation d'un événement et son implantation en utilisant de manière appropriée les outils de la gestion de projet (méthodologie PMI).

C22. Cartographier le processus et les phases intermédiaires inhérent à la gestion et production d'un événement pour assurer une compréhension globale du projet par l'ensemble du personnel impliqué.

C23. Prioriser les actions à mener pour éviter tout écart et assurer la qualité de service en vue de satisfaire le client.

C24. Préparer le pilotage du projet en mettant l'accent sur le collectif et le travail de groupe en : Définissant les moyens, le rôle de chaque collaborateur dans le projet ; Planifiant le lancement des opérations ; Organisant le travail des équipes concernées et s'assurant de la bonne coordination interservices.

C25. Concevoir les outils et définir les indicateurs de contrôle et de mesure des écarts en d'évaluer et bâtir des plans d'amélioration, réduire le taux d'échec et accroître la satisfaction/expérience client.



Calendrier première année de cours à l'école :

Jour	Date	Année	Semaine à l'école	Jour	Date	Année	Semaine à l'école
lundi 19 septembre 2022			Orientation	vendredi 17 mars 2023			en cours
mardi 20 septembre 2022			Orientation	vendredi 24 mars 2023			en cours
mercredi 21 septembre 2022			Orientation	vendredi 31 mars 2023			en cours
vendredi 23 septembre			en cours	vendredi 7 avril 2023			en cours
vendredi 30 septembre 2022			en cours	vendredi 14 avril 2023			en cours
vendredi 7 octobre 2022			en cours	lundi 17 avril 2023			Semaine complète
vendredi 14 octobre 2022			en cours	mardi 18 avril 2023			Semaine complète
vendredi 21 octobre 2022			en cours	mercredi 19 avril 2023			Semaine complète
vendredi 28 octobre 2022			en cours	jeudi 20 avril 2023			Semaine complète
vendredi 4 novembre 2022			en cours	vendredi 21 avril 2023			Semaine complète
vendredi 18 novembre 2022			en cours	vendredi 28 avril 2023			en cours
vendredi 25 novembre 2022			en cours	vendredi 5 mai 2023			en cours
vendredi 2 décembre 2022			en cours	vendredi 12 mai 2023			en cours
vendredi 9 décembre 2022			en cours	vendredi 19 mai 2023			en cours
vendredi 16 décembre 2022			en cours	lundi 22 mai 2023			Semaine complète
vendredi 23 décembre 2022			en cours	mardi 23 mai 2023			Semaine complète
vendredi 30 décembre 2022			en cours	mercredi 24 mai 2023			Semaine complète
vendredi 6 janvier 2023			en cours	jeudi 25 mai 2023			Semaine complète
vendredi 13 janvier 2023			en cours	vendredi 26 mai 2023			Semaine complète
vendredi 20 janvier 2023			en cours	vendredi 2 juin 2023			en cours
vendredi 27 janvier 2023			en cours	vendredi 9 juin 2023			en cours
vendredi 3 février 2023			en cours	vendredi 16 juin 2023			en cours
vendredi 10 février 2023			en cours	vendredi 23 juin 2023			en cours
vendredi 17 février 2023			en cours	vendredi 30 juin 2023			en cours
vendredi 24 février 2023			en cours	vendredi 7 juillet 2023			en cours
vendredi 3 mars 2023			en cours	vendredi 21 juillet 2023			en cours
vendredi 10 mars 2023			en cours	vendredi 28 juillet 2023			en cours

Détails du centre de formation :

N° UAI du CFA : 0922345Z

N° de SIRET : 391 032 489 000 18

Adresse du CFA responsable :

76 rue Villeneuve – 92110 CLICHY

Cours délivrés au :

69 Boulevard Haussmann – 75008 Paris

Diplôme ou titre visé par l'apprenti :

Manager opérationnel en hôtellerie de luxe

Code RNCP : 35768

Durée de la formation :

431 heures de formation



LUXURY
HOTELSCHOOL
PARIS

Contacts école :

Direction :

Jean-Axel Padeloup, Vice-président

jap@luxuryhotelschool.com

Administration :

Allison Zinder, Responsable des études

az@luxuryhotelschool.com

Cécile Maroudin, Assistante de direction en charge des stages et Alternance

cm@luxuryhotelschool.com

Patricia Fiorentino, Secrétaire de scolarité

pf@luxuryhotelschool.com

Recrutement :

Marie Laure Richomme, Responsable des admissions

mlr@luxuryhotelschool.com