



Direction d'un hôtel

Objectifs : Maîtriser les connaissances pour exercer les fonctions d'un directeur.	Personnes concernées : Toute personne souhaitant diriger un hôtel. Pré requis : Aucun
PROGRAMME	
≡ Recrutement et fidélisation du personnel ➤ S'occuper du personnel car la rotation est une épidémie Être capable de dire qui nous sommes ensemble (identité de l'entreprise), qui je suis (identité des personnes), où nous allons (la vision), qui le fera, qu'est-ce qui sera fait et le comment il sera fait (planification), de donner du support à la personne afin de lui permettre de réussir et de grandir ➤ Un employé peut être fier Du produit proposé par l'entreprise, des personnes avec qui il travaille, des valeurs qui y sont véhiculées, des clients que l'on dessert, des conditions de travail, du rôle social que joue l'entreprise, de la technologie utilisée, des possibilités de développement offertes ➤ Dénicher les meilleurs Le poste à pourvoir et la personnalité – pas de clone – annonce – cible – souplesse – créativité Qui se ressemble – regarder autour de vous – la force du nombre et ceux qui n'ont pas trouvé leur voie ➤ Embaucher la bonne personne à la bonne place Présenter la vision et les valeurs de l'entreprise – connaître la vision et les valeurs de la personne Connaître les besoins et les ambitions de la personne et voir si l'entreprise peut y répondre Vérifier sa capacité à travailler en équipe - impression – ambition – espoirs Les plus de la personnalité – la typologie - l'entretien – briser les règles – l'analyse – conduite Attention aux candidats mystère ➤ Evaluer le personnel Lors des rencontres régulières (soit hebdomadaires, mensuelles ou trimestrielles), reconnaître les employés qui ont réalisé leurs objectifs et qui ont fait des bons coups et supporter, par l'entraide, ceux qui éprouvent de la difficulté L'évaluation développe l'engagement envers l'entreprise, le sentiment d'utilité, le sentiment d'appartenance, la confiance en soi, la compétence et l'efficacité, la réalisation de soi et l'estime de soi ➤ Garder les meilleurs Partir du bon pied - gérer le développement du potentiel de vos employés La formation au quotidien – le Briefing L'amour mène le monde et aussi l'entreprise – le pouvoir La connaissance des uns et des autres – les fossés – penser vente – former vente Cohésion et émulation dans l'équipe – vive le chef ! ≡ Instances représentatives du personnel ➤ Le Comité d'Entreprise Composition Statut des membres Fonctionnement (personnalité civile, responsabilité, règlement intérieur, local, matériel, commissions, réunions, ordre du jour, procès-verbal, experts) Ressources (subvention de fonctionnement, subvention des activités sociales et culturelles) Attributions économiques (Informations, Base de Données Economiques et Sociales, consultation, rapport annuel, emploi, effectif, conditions de travail, Plan de Sauvegarde de l'Emploi, les informations ponctuelles, droit d'alerte, conclusion d'accords) Attributions d'ordre social (définition, bénéficiaires, gestion)	PEDAGOGIE Le Formateur Expert du domaine hôtelier. Moyens et pédagogie Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et exercices pratiques à partir de cas concrets. Remise d'un support aide mémoire au participant. Intra entreprise France entière et International. Tarif H.T. inter par personne 5 jours 2 490 € Réf : HR177

Autres niveaux de représentation (Comité d'établissement, C. central, C. de groupe)

Ordre du Jour et Procès-Verbal (analyse des exemples d'OJ et PV)

Quizz (questions essentielles)

➤ Les Délégués du Personnel

Mise en place (Etablissement, Unité Economique et Sociale, site, nombre de DP)

Missions (réclamations, alerte, inspection du travail, missions en l'absence de CE, attributions économiques, droit d'alerte)

Exercice de leurs fonctions (local, réunions, participants, heures de délégation, circulation, affichage)

Quizz

➤ Le CSE

La hiérarchie des normes, le code du travail, les conventions collectives

Les salariés protégés, les accords d'entreprise avec et sans délégué syndical

Les rôles du C.S.E., le fonctionnement du C.S.E.

La responsabilité pénale et civile dans l'entreprise

Les droits et devoirs essentiels inhérents au C.S.E.

Les heures de délégation, répartition, utilisation

Les formations des différents membres C.S.E.

Les représentants de proximité (élections, missions), le conseil d'entreprise

Rôles et missions des acteurs externes (Inspection du travail, services de santé au travail, CARSAT, ...)

Quizz

➤ L'Organisation syndicale

Liberté syndicale (liberté, interdiction des mesures discriminatoires)

Représentativité des syndicats (critères, audience)

Moyens d'action (sections syndicales, informations, moyens, tracts, local, matériel, réunions)

Représentant de section syndicale, Délégués syndicaux, désignation, nombre, contentieux, exercice des fonctions, crédit d'heures, protection, durée)

➤ Relations Sociales

Élections professionnelles (déclenchement, organisation, date, délais, protocole préélectoral, collèges électoraux, listes, candidatures, propagande, temps et lieu du scrutin, contrôle des élections, procès-verbal de carence, attribution des sièges, contentieux)

Délit d'entrave (définition)

Protection des représentants du Personnel (bénéficiaires, procédure de licenciement, demande d'autorisation)

La grève (définition, limites au droit de grève, conséquences, responsabilités, lock-out, règlement des conflits, médiation)

L'Accord d'Entreprise (La négociation collective, cadre de la négociation, avec délégué syndical, sans délégué, objet et forme, dépôt, durée, négociations obligatoires, négociation sur les salaires, l'emploi, l'égalité professionnelle, prévoyance, épargne salariale, déroulement, négociation sur la pénibilité, dénonciation, effet des accords signés, adhésion, branche, assujettissement volontaire, accords atypiques, conditions d'application des accords, contrôle et contentieux, exemples d'accords / durée du travail, intéressement, égalité professionnelle, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences)

⌌ L'organisation sur le poste de travail

Gestion du séjour client

La réception : plaque tournante de l'hôtel restaurant

Incontournables de prise et de fin de poste

Contrôle et planification du travail des employés d'étages

La transmission des informations à la réception et aux autres services

≡ L'accueil et la gestion des plaintes

Langage et communication positive

Identification des situations critiques

« Quand le sourire ne suffit plus ! » Comment sortir des impasses relationnelles, apaiser et désamorcer les situations tendues

La résolution d'un conflit

Les attitudes facilitatrices ou bloquantes

≡ Gestion financière

➤ Présentation des documents financiers

Importance des différents documents : les documents financiers obligatoires, les reportings

Les principaux postes du bilan : l'actif et le passif

Les différents postes du compte de résultat : les charges et les produits

➤ Analyse de la structure financière et de l'activité

L'équilibre fondamental du bilan : le fonds de roulement, le besoin en fonds de roulement et la trésorerie

L'analyse du compte de résultat : les soldes intermédiaires de gestion et le cash-flow

Les principaux ratios

➤ La gestion budgétaire

Les notions de base : les charges fixes et les charges variables, les coûts complets, le calcul d'un coût de revient

La démarche budgétaire et les différents budgets : ventes, production, achats, personnel, investissements

Les centres de profit, les centres de coût

Les coûts par domaine d'activité

≡ Gestion administrative

Données de base et définitions : test de connaissances

➤ Le vocabulaire, les acteurs et les documents du tourisme

➤ Classement administratif : Nature des documents et chronologie

➤ La tarification

➤ La réservation

Moyens - Planification et occupation des chambres

Allotement - Option - Confirmation - Annulation - Liste d'attente

➤ La correspondance hôtelière

Réponses commerciales et moyens de communication

➤ Devis ou facture pro forma

➤ Arrhes et Acompte

➤ Facturation des prestations

TVA hôtel - restaurant - pension - ½ pension - autres...

Les composantes du Chiffre d'affaires

Le commissionnement

➤ Contrôle des encaissements et des débiteurs

Les différents moyens de règlements

Procédure d'ouverture de compte débiteur

Gestion des débiteurs – Relances

Suivi des impayés

➤ Gestion des groupes et des séminaires

➤ Faire face aux imprévus et gérer les priorités