OLIMA GROUP
FORMATION • CONSEIL • ACCOMPAGNEMENT

MANAGEMENT ET PILOTAGE

Management d'équipe en hôtellerie

Développer les compétences managériales nécessaires pour encadrer, motiver et faire progresser les équipes d'un hôtel, en tenant compte des contraintes propres à l'exploitation hôtelière.

DURÉE **De 7 h à 35 h selon votre besoin**	MODALITÉ **Présentiel, intra-entreprise**	LIEU **Dans vos locaux**
EFFECTIF **1 à 12 stagiaires**	HORAIRES **9h – 12h30 / 13h30 – 17h**	TARIF **Inter : 490 € HT par participant et par jour · Intra : sur devis**

1 Objectifs pédagogiques

Objectif général : développer les compétences managériales nécessaires pour encadrer, motiver et faire progresser les équipes d'un hôtel, en tenant compte des contraintes propres à l'exploitation hôtelière.

Objectifs opérationnels : à l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Adapter son style de management aux situations et aux collaborateurs
- Organiser le travail des équipes en fonction de l'activité et du cadre légal
- Conduire les entretiens clés du management
- Prévenir et gérer les tensions entre services

2 Public visé et prérequis

Public : Dirigeants et salariés des hôtels : réception, étages, restauration, encadrement.

Prérequis : Aucun. Un test de positionnement est réalisé avant la formation.

3 Contenu de la formation

Module 1 — Rôle et posture du manager en hôtellerie

- Spécificités du secteur : fonctionnement continu jour et nuit, saisonnalité, turnover
- Passage du rôle d'opérationnel à celui de manager
- Styles de management et management situationnel
- Légitimité, exemplarité et posture
- Relations avec la direction et les autres chefs de service

Module 2 — Organisation du travail et cadre social

- Plannings et adéquation des effectifs aux prévisions d'occupation
- Durée du travail et repos : Code du travail et convention collective applicable
- Polyvalence et coordination entre réception, étages et restauration
- Recrutement : définition du besoin, entretien, intégration
- Fidélisation des collaborateurs face au turnover

Module 3 — Communication et motivation

- Briefings et réunions de service efficaces
- Délégation et responsabilisation
- Leviers de motivation et reconnaissance
- Feedback positif et constructif
- Management d'équipes multiculturelles et intergénérationnelles

Module 4 — Entretiens et gestion des conflits

- Entretien annuel et entretien professionnel
- Entretien de recadrage
- Origines des conflits entre services
- Méthodes de résolution et médiation
- Prévention de l'épuisement et qualité de vie au travail

Module 5 — Mises en situation managériales

- Cas pratique : planning d'une équipe en haute saison avec absences
- Jeu de rôle : recadrage d'un réceptionniste aux retards répétés
- Jeu de rôle : conflit entre réception et étages sur la libération des chambres
- Animation d'un briefing d'équipe
- Construction de son plan d'action managérial

4 Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets
- Études de cas pratiques issues de situations réelles
- Mises en situation et jeux de rôle
- Exercices individuels et en sous-groupes
- Remise de fiches-outils opérationnelles

5 Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire d'analyse des besoins et test de positionnement
- Pendant : quiz de validation des acquis et évaluation des mises en pratique
- En fin de formation : test d'évaluation des acquis et questionnaire de satisfaction
- À froid : questionnaire de mise en application 2 à 3 mois après la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation

6 Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous signaler, avant l'inscription, tout besoin d'adaptation (matériel, logistique, rythme) : notre référent handicap étudie avec vous les solutions possibles.

Référent handicap : Olivia MARCIANO — contact@olimagroup.fr

7 Profil du formateur

Formateur expert du domaine, disposant d'une expérience professionnelle confirmée et de compétences pédagogiques en formation d'adultes. CV transmis sur demande.

8 Modalités et délais d’accès

Formation accessible sous 7 jours ouvrés minimum après l'analyse du besoin et la signature de la convention, sous réserve de l'accord de prise en charge de votre OPCO.

9 Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction global 2026 : 98 % — 1 226 stagiaires formés, 9 780 heures de formation dispensées.
Programme mis à jour le 05/10/2026.

Inscription et devis
Olivia MARCIANO · 01 89 62 90 08 · 06 27 22 00 30
contact@olimagroup.fr · olimagroup.fr

Prise en charge possible par l’OPCO de votre entreprise selon ses critères.
Programme adaptable à vos besoins après analyse préalable.