



# Programme de formation professionnelle

## « Management Opérationnel »

### L'organisme de formation

CRC Formation  
245, Avenue de l'Université,  
le nouveau Parc Saint Clair  
83160 LA VALETTE DU VAR  
04 94 88 58 59  
[contact@crc-formation.fr](mailto:contact@crc-formation.fr)

N° SIRET : 83015737600021

Enregistré sous le N° de déclaration d'activité : 93830543283

### Intitulé de la formation

« Management opérationnel »

### Durée de la formation

2 jours sur une base de 14 heures.  
Session sur demande.  
Pour les délais d'accès : 5 jours avant le début de la formation.

### Public cible et prérequis

Pour accéder à la formation, chaque stagiaire inscrit devra avoir travaillé pendant un minimum de 1 mois dans un établissement hôtelier.

### Lieu de l'action de formation

Inter ou Intra

### Accessibilité pour les personnes en situation de handicap

Action de formation accessible aux publics en situation de handicap.  
Entrée et sortie continue.  
Entretien préalable pour définir les modalités d'accès.

### Objectifs

*L'organisme de formation organise l'action de formation suivante :*  
**Nature de l'action au sens de l'article L.6313-1 du code du travail (nature, caractéristiques : perfectionnement, acquisition de connaissances, conversion, bilan de compétence).**





- ✓ Comprendre le rôle du manager d'équipe et développer son leadership ;
- ✓ Maîtriser les ressorts de la motivation et de la délégation ;
- ✓ Gestion de l'équipe, accompagner ses collaborateurs et assurer la performance de son Equipe ;
- ✓ Être prêt à évoluer dans un environnement en évolution ;
- ✓ Se construire une boîte à outils managériale ;
- ✓ Anticiper et gérer les conflits au sein de l'équipe.

Les conditions de réalisation de l'action de formation figurent dans la convention de formation établie avec l'entreprise du stagiaire (circulaire DGEFP n° 2001/22 du 20 juillet 2001)

### **Contenu de la formation**

*Partie 1 : Le rôle du manager : ses missions, sa dimension, son management. Prendre conscience de son rôle et de sa position de manager*

- ✓ Les quatre styles de management
- ✓ Les stades de développement d'une équipe
- ✓ Les étapes du changement
- ✓ Autodiagnostic de son style de management

### **Jeux de rôles : pour tester son style de management**

*Partie 2 : Motiver son équipe*

- ✓ Identifier les différents ressorts de la motivation
- ✓ Les 4 règles pour motiver
- ✓ Reconnaître et utiliser les signes de reconnaissance

### **Exercice d'application : sur les facteurs de motivation d'une équipe**

*Partie 3 : Déléguer*

- ✓ Distinguer but, objectif et tâche
- ✓ Identifier les tâches qui peuvent être déléguées
- ✓ Les 7 niveaux de la délégation
- ✓ Utiliser les techniques et méthodes de délégation
- ✓ Préparer, suivre et évaluer une délégation
- ✓ Comprendre les raisons d'une délégation peu pratiquée
- ✓ Les 8 commandements à suivre pour réussir ses délégations

### **Mise en situation : entretien de délégation avec un collaborateur**





#### *Partie 4 : Évaluer ses collaborateurs pour faire progresser l'équipe*

- ✓ Comprendre les raisons d'être de l'entretien annuel d'évaluation ;
- ✓ Identifier les conditions de réussite de l'entretien ;
- ✓ Les différentes étapes essentielles d'un entretien d'évaluation ;
- ✓ Clarifier les notions de but, objectif et tâche ;
- ✓ Définir clairement un objectif ;
- ✓ Les erreurs à éviter pour un entretien constructif.

#### **Exercice d'application : construction d'un référentiel d'évaluation de son équipe**

#### *Partie 5 : Manager la performance de son équipe*

- ✓ Identifier les objectifs à mesurer ;
- ✓ Élaborer des indicateurs pertinents ;
- ✓ Fixer des objectifs SMART ;
- ✓ L'évaluation de la performance non chiffrée.

#### **Mise en situation : entretiens de fixation ou d'évaluation d'objectifs**

### **Modalités pédagogiques**

#### 1. *Les modalités pédagogiques*

Le stagiaire sera successivement amené à :

- Participer aux séances de tutorat en distanciel ou présentiel ;
- Lire les documents d'approfondissement du cours ;
- Prendre des notes pendant les cours ;
- Consulter des sites web tiers où des indices, des compléments d'exercices ou compléments de formation peuvent être déposés ;
- Réussir des évaluations intermédiaires de validation des connaissances ;
- Bénéficier de l'appui de tuteurs dans des sessions présentes ;
- Faire des exercices de validation des connaissances acquises avec les autres apprenants ayant validé les mêmes séquences qu'eux (mise en situation, jeux de rôle et brainstorming).

#### 2. *Le rôle du formateur*

Le formateur consultant expert :

- Rédige l'ensemble des autres supports de cours (documents PDF, contenus d'approfondissement, questionnaires de validation de l'acquisition des compétences...) .
- Réalise une synthèse des 2 journées de formation et conçoit une recommandation d'actions à mener et vous remet les outils nécessaires pour en assurer le suivi ;





Le tuteur :

- Est à l'écoute du stagiaire,
- Accessible par une adresse mail dédié, il mobilise les ressources permettant d'apporter une réponse personnalisée aux questions posées par les apprenants.

### 3. *Supports utilisés*

- Supports de cours ;
- Compléments d'approfondissement.

### 4. *Les documents remis aux participants*

- Attestation d'assiduité ;
- Compte rendu de la formation ;
- Outils de pilotage et de suivis ;
- Support de cours.

### 5. *Modalités d'évaluation*

- Le suivi de la progression des stagiaires est assuré par le formateur ;
- Evaluation des acquis en fin de formation :
  - mise en situation,
  - jeux de rôle,
  - étude de cas et
  - brainstorming.
- Moyens pédagogiques :
  - Ressources et vidéos pédagogiques ;
  - Echange avec des professionnels de terrain.

## **Modalités d'évaluation de l'appréciation des participant**

La fiche d'appréciation remise au participant après la formation.

## **Contact**

CRC Formation  
[contact@crc-formation.fr](mailto:contact@crc-formation.fr)  
04 94 88 58 59





1.

