



## Formation en apprentissage

---

Diplôme visé :	Bachelor niveau 6 (Bac+3)
Titre du diplôme :	« Manager opérationnel en hôtellerie de luxe »
Durée de la formation :	33 mois
Rythme de la formation :	1 jour à l'école et 2 semaines en temps plein/4 jours en entreprise Tous les Lundis
Début de la formation :	Mardi 6 septembre 2022
Fin de la formation :	Lundi 02 juin 2025
Premier jour en entreprise	Mardi 11 octobre 2022
Dernier jour en entreprise	Dimanche 1 juin 2025

### 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 évènement
- Analyser l'industrie de l'évènementiel
- Planifier un évènement



## 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	Jour	Date	Année	Semaine à l'école
	mardi 6 septembre 2022		Orientation		lundi 17 octobre 2022		cours		lundi 17 avril 2023		Cours
	mercredi 7 septembre 2022		Orientation		lundi 24 octobre 2022		cours		lundi 24 avril 2023		Cours
	jeudi 8 septembre 2022		Orientation		lundi 31 octobre 2022		cours		lundi 15 mai 2023		Cours
	vendredi 9 septembre 2022		Orientation		lundi 7 novembre 2022		cours		lundi 22 mai 2023		Cours
	lundi 12 septembre 2022		TP restauration		lundi 14 novembre 2022		cours		lundi 5 juin 2023		Cours
	mardi 13 septembre 2022		TP restauration		lundi 21 novembre 2022		cours		lundi 12 juin 2023		Cours
	mercredi 14 septembre 2022		TP restauration		lundi 28 novembre 2022		cours		lundi 19 juin 2023		Cours
	jeudi 15 septembre 2022		TP restauration		lundi 5 décembre 2022		cours		lundi 26 juin 2023		Cours
	vendredi 16 septembre 2022		TP restauration		lundi 12 décembre 2022		cours		lundi 3 juillet 2023		Cours
	lundi 19 septembre 2022		TP restauration		lundi 19 décembre 2022		cours		lundi 10 juillet 2023		Cours
	mardi 20 septembre 2022		TP restauration		lundi 26 décembre 2022		cours		lundi 17 juillet 2023		Cours
	mercredi 21 septembre 2022		TP restauration		lundi 2 janvier 2023		cours		lundi 24 juillet 2023		Cours
	jeudi 22 septembre 2022		TP restauration		lundi 9 janvier 2023		cours		lundi 31 juillet 2023		Fin des Cours
	vendredi 23 septembre 2022		TP restauration		lundi 16 janvier 2023		cours				
	lundi 26 septembre 2022		TP restauration		lundi 23 janvier 2023		cours				
	mardi 27 septembre 2022		TP restauration		lundi 30 janvier 2023		cours				
	mercredi 28 septembre 2022		TP restauration		lundi 6 février 2023		cours				
	jeudi 29 septembre 2022		TP restauration		lundi 13 février 2023		cours				
	vendredi 30 septembre 2022		TP restauration		lundi 20 février 2023		cours				
	lundi 3 octobre 2022		TP restauration		lundi 27 février 2023		cours				
	mardi 4 octobre 2022		TP restauration		lundi 6 mars 2023		cours				
	mercredi 5 octobre 2022		TP restauration		lundi 13 mars 2023		cours				
	jeudi 6 octobre 2022		TP restauration		lundi 20 mars 2023		cours				
	vendredi 7 octobre 2022		TP restauration		lundi 27 mars 2023		cours				
	lundi 10 octobre 2022		1er jour de cours		lundi 3 avril 2023		cours				

Calendrier seconde année de cours à l'école :

Jour	Date	Année	Semaine à l'école	Jour	Date	Année	Semaine à l'école
	lundi 4 septembre 2023		1er jour de cours		lundi 11 mars 2024		cours
	lundi 11 septembre 2023		Cours		lundi 18 mars 2024		cours
	lundi 18 septembre 2023		Cours		lundi 25 mars 2024		cours
	lundi 25 septembre 2023		Cours		lundi 8 avril 2024		cours
	lundi 2 octobre 2023		Cours		lundi 15 avril 2024		cours
	lundi 9 octobre 2023		Cours		<b>lundi 22 avril 2024</b>		<b>Cours Semaine à temps plein</b>
	lundi 16 octobre 2023		Cours		<b>mardi 23 avril 2024</b>		<b>Cours Semaine à temps plein</b>
	lundi 23 octobre 2023		Cours		<b>mercredi 24 avril 2024</b>		<b>Cours Semaine à temps plein</b>
	lundi 30 octobre 2023		Cours		<b>jeudi 25 avril 2024</b>		<b>Cours Semaine à temps plein</b>
	lundi 6 novembre 2023		Cours		<b>vendredi 26 avril 2024</b>		<b>Cours Semaine à temps plein</b>
	lundi 13 novembre 2023		Cours		lundi 29 avril 2024		cours
	lundi 20 novembre 2023		Cours		lundi 6 mai 2024		cours
	lundi 27 novembre 2023		Cours		lundi 13 mai 2024		cours
	lundi 4 décembre 2023		Cours		lundi 27 mai 2024		cours
	lundi 11 décembre 2023		Cours		lundi 3 juin 2024		cours
	lundi 18 décembre 2023		Cours		lundi 10 juin 2024		cours
	lundi 8 janvier 2024		Cours		lundi 17 juin 2024		cours
	lundi 15 janvier 2024		Cours		lundi 24 juin 2024		cours
	lundi 22 janvier 2024		Cours		lundi 1 juillet 2024		cours
	lundi 29 janvier 2024		Cours		lundi 8 juillet 2024		cours
	lundi 5 février 2024		Cours		lundi 15 juillet 2024		cours
	lundi 12 février 2024		Cours		lundi 22 juillet 2024		cours
	lundi 19 février 2024		Cours		lundi 29 juillet 2024		cours
	lundi 26 février 2024		Cours				
	lundi 4 mars 2024		Cours				



Calendrier troisième année de cours à l'école :

---

Jour	Date	Année	Semaine à l'école	Jour	Date	Année	Semaine à l'école
	lundi 2 septembre 2024		Cours		lundi 24 février 2025		Cours
	lundi 9 septembre 2024		Cours		lundi 3 mars 2025		Cours
	lundi 16 septembre 2024		Cours		lundi 10 mars 2025		Cours
	lundi 23 septembre 2024		Cours		lundi 17 mars 2025		Cours
	lundi 30 septembre 2024		Cours		lundi 24 mars 2025		Cours
	lundi 7 octobre 2024		Cours		lundi 31 mars 2025		Cours
	lundi 14 octobre 2024		Cours		lundi 7 avril 2025		Cours
	lundi 21 octobre 2024		Cours		<b>lundi 14 avril 2025</b>		<b>Cours Semaine à temps plein</b>
	lundi 28 octobre 2024		Cours		<b>mardi 15 avril 2025</b>		<b>Cours Semaine à temps plein</b>
	lundi 4 novembre 2024		Cours		<b>mercredi 16 avril 2025</b>		<b>Cours Semaine à temps plein</b>
	lundi 18 novembre 2024		Cours		<b>jeudi 17 avril 2025</b>		<b>Cours Semaine à temps plein</b>
	lundi 25 novembre 2024		Cours		<b>vendredi 18 avril 2025</b>		<b>Cours Semaine à temps plein</b>
	lundi 2 décembre 2024		Cours		lundi 28 avril 2025		Cours
	lundi 9 décembre 2024		Cours		lundi 5 mai 2025		Cours
	lundi 16 décembre 2024		Cours		lundi 12 mai 2025		Cours
	lundi 23 décembre 2024		Cours		lundi 19 mai 2025		Cours
	lundi 30 décembre 2024		Cours		lundi 26 mai 2025		Cours
	lundi 6 janvier 2025		Cours		lundi 2 juin 2025		Cours
	lundi 13 janvier 2025		Cours				
	lundi 20 janvier 2025		Cours				
	lundi 27 janvier 2025		Cours				
	lundi 3 février 2025		Cours				
	lundi 10 février 2025		Cours				
	lundi 17 février 2025		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 :

1265 heures de formation



LUXURY  
HOTELSCHOOL  
PARIS

**Contacts école :**

---

*Direction :*

Jean-Axel Padeloup, Vice-président

[jap@luxuryhotelschool.com](mailto:jap@luxuryhotelschool.com)

*Administration :*

Allison Zinder, Responsable des études

[az@luxuryhotelschool.com](mailto:az@luxuryhotelschool.com)

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

[cm@luxuryhotelschool.com](mailto:cm@luxuryhotelschool.com)

Patricia Fiorentino, Secrétaire de scolarité

[pf@luxuryhotelschool.com](mailto:pf@luxuryhotelschool.com)

*Recrutement :*

Marie Laure Richomme, Responsable des admissions

[mlr@luxuryhotelschool.com](mailto:mlr@luxuryhotelschool.com)