

PROGRAMME DE FORMATION

Cette formation vise à former l'adjoint(e) capable de promouvoir et gérer l'exploitation en matière d'hébergement et/ou de restauration (organisation du service, collaboration en cuisine, réception) et organiser le travail des personnels concernés. Le candidat doit être mobile géographiquement, avoir un niveau correct en anglais et une bonne présentation. Une expérience en restauration ou hôtellerie est souhaitée.

*«Faites de la formation une ambition,
de la qualité une exigence,
de la réussite une priorité»*

ENSEIGNEMENTS TECHNIQUES

GESTION HÔTELIÈRE

Écritures et documents comptables - Analyses économiques et financières - Méthodes de budgétisation prévisionnelle - Tableaux de bord - Analyse des écarts, éléments de fiscalité – Économat.

HÉBERGEMENT – LOGICIEL HOTELIER

Assurer la réception de la clientèle - Organiser la gestion de la réception - Organiser et contrôler le travail du service des étages - Planning - Main courante - Statistiques – Facturation - Gestion des étages, entretien des chambres - Logiciel hôtelier « Palace »
Études de cas : réservations.

TECHNIQUES DE RESTAURATION

Assurer une mise en place et un service et/ou petit déjeuner - Techniques culinaires de bases (préparations simples en cuisines : hors-d'œuvre, grillade, mises en température...) - Gérer les équipes - Techniques de service à l'assiette et vins – Buffets.

ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE-TOURISTIQUE

La demande touristique (phénomène international, axes de la demande, dépenses touristiques en France)
L'Offre touristique (hébergements et restauration, modes de transport, parcs de loisirs et organisateurs de voyages) - L'Etat et le tourisme (les objectifs et les actions des politiques du tourisme, l'organisation du tourisme en France) - Méthodologie du circuit - Réalisation d'un dossier sur une région.

MARKETING

Marketing mixte - Plan d'action commerciale - Outils de prospection, fichiers commerciaux - Techniques de vente - Proposition commerciale - Communication : ses composantes, attitude verbale et non verbale, préparation aux oraux.

NEGOCIATION VENTE HOTELIERE : La fonction commerciale à l'Hôtel

L'analyse du produit et de la clientèle - Positionnement – Adéquation de l'offre/cible - Établir les prix de vente - Faire savoir pour « vendre » - Le séminaire - Études de cas.

RESSOURCES HUMAINES – MANAGEMENT

Organiser et coordonner l'activité de salariés - Organisation et planification des personnels – Tableaux - d'objectifs et d'évaluations - Techniques d'animation.

LÉGISLATION

Droit du travail (contrats, rémunération, congés légaux...) - Réglementation spécifique (débit de boisson, tabac...).

H.A.C.C.P.

Réglementation vétérinaire et sanitaire - Réglementation sécurité.

Enseignement Général

LANGUES ÉTRANGÈRES (ANGLAIS, ESPAGNOL)

Bases grammaticales - Vocabulaire hôtelier - Communication orale – Téléphone - Correspondance commerciale.

TECHNIQUES D'ORGANISATION

La prise de notes - Rédiger les courriers - Bien communiquer par écrit : mail, fax, notes, ... - Organiser le temps de travail - Optimiser le classement.

BUREAUTIQUE

Tableur (Excel), Traitement de texte (Word)

PowerPoint

Publisher

EXPRESSION ÉCRITE

Rappels des règles de grammaire et conjugaison - Vocabulaire, syntaxe - Réalisation des dossiers

Modalités d'examen

EPREUVES	FORME	DUREE	COEFF
Hébergement	Ecrit	4 Heures	2
Restauration	<ul style="list-style-type: none">• Ecrit• Evaluation pratique	<ul style="list-style-type: none">• 3 Heures• 1 Heure	1,5
Gestion d'exploitation	Ecrit	4 Heures	2
Négociation Vente Hôtelière	Ecrit	3 Heures	1
Marketing	Ecrit	4 Heures	2
Législation Sociale	Ecrit	1h30	1
<ul style="list-style-type: none">• Bureautique (Word / Excel)• Techniques d'organisation	Etude de cas	1h30	1
Informatique Hôtelière	Evaluation pratique	2h30	1,5
Anglais	<ul style="list-style-type: none">• Ecrit• Oral	<ul style="list-style-type: none">• 1 Heure• 15 minutes	<ul style="list-style-type: none">• 1,5• 1,5
Espagnol	<ul style="list-style-type: none">• Ecrit• Oral	<ul style="list-style-type: none">• 1 Heures• 15 minutes	<ul style="list-style-type: none">• 1,5• 1,5
Environnement économique Touristique	<ul style="list-style-type: none">• Epreuve écrite• Soutenance dossier région	<ul style="list-style-type: none">• 2 Heures• 30 minutes	<ul style="list-style-type: none">• 1,5• 1,5
Soutenance dossier professionnelle	<ul style="list-style-type: none">• Oral• Ecrit	30 minutes	1,5
Hygiène et sécurité (HACCP)	Ecrit	1 Heure	0,5
Management des Ressources Humaines	Ecrit	2h30	1,5

Réunion d'information
Chaque mercredi

Renseignements : 04/90/86/94/10
contact@eurexia-formation-avignon.com

Fine Formation Groupe Eurexia-ISFAP – 11, Avenue des Sources – 84000 AVIGNON

WWW.EUREXIA-FORMATION-AVIGNON.COM
www.ISFAP.FR