






Formation – Manager un établissement touristique

Cette formation s'adresse aux personnes qui ont évolué dans la hiérarchie des équipements touristiques sans avoir été formé au management. Cette relation humaine si particulière, nécessite souvent de faire un travail introspectif et de développer des connaissances en psychologie et sociologie pour comprendre, changer, gérer des situations difficiles, construire rapidement des collectifs forts et mener à bien ses projets. Ce temps d'apprentissage est divisé en 5 modules.

- **M1** : Adopter la juste posture
- **M2** : Diagnostiquer une personne, une situation et une équipe
- **M3** : Manager la relation
- **M4** : Construire la relation
- **M5** : Gérer un projet

Informations pratiques

 Pour qui ? Directeurs, adjoints et chefs de service	 Prérequis Être manager	 Durée 7,5 jours en présentiel 5 jours en e-learning
 Format de la formation	En Blended Learning	
€ 11050 € en Intra	<ul style="list-style-type: none">• La configuration de la plateforme e-learning pour le groupe• Les 7 jours et demi d'animation en présentiel• 2 demies journées de suivi post formation (APP, REX, CODEV)• Suivi et assistance pour les 5 jours de e-learning	
 Action post formation	Les deux demies journées consacrées à l'analyse de la pratique permettent d'ancrer les apprentissages et d'effectuer des correctifs.	

Les objectifs de la formation

- Adopter la juste posture en tant que manager.
- Savoir gérer son stress.
- Être capable d'identifier les profils de vos salariés pour bien les manager.
- Savoir diagnostiquer votre équipe pour intervenir de façon efficace.
- Manager les relations pour prévenir et gérer les conflits.
- Renforcer la coopération au sein de vos équipes.
- S'approprier les outils de la coopération.
- Savoir gérer un projet, de sa définition à sa réalisation.

Le programme de la formation en 5 modules

Module 1 Adopter la juste posture – 1,5 jour

Développer une attitude assertive

1. Comprendre ce qu'est l'assertivité et son utilité dans le management

- Identifier ses positionnements de base.
- Identifier les positionnements des salariés.

2. Développer une attitude assertive dans des situations délicates

- Prendre conscience des situations où vous adoptez une attitude assertive naturellement et celles où vous n'êtes pas dans l'assertivité.
- Trouver des solutions assertives dans des situations managériales difficiles.
- Mise en situation.

3. Amener vos saisonniers à être dans une position assertive

- Conscientiser à travers des mises en situation, les comportements qui induisent l'assertivité chez vos interlocuteurs.

Gérer les automatismes qui peuvent nuire à la relation et affecter votre management

1. Elaborer des stratégies pour diminuer les effets de vos automatismes

- Connaître les 5 messages contraignants.
- Définir des stratégies comportementales pour diminuer la prégnance de ces automatismes. Réflexion collective.

2. Manager les automatismes des salariés

- Savoir identifier les messages contraignants chez vos salariés
- Savoir manager les différents messages contraignants



Gérer son stress

1. Connaitre les causes de son stress

- Découvrir les modèles de Karasek, Dils et du Pentagramme.
- Réflexion individuelle pour conscientiser les causes de son stress.

2. Diminuer les symptômes du stress

- Découvrir et expérimenter la cohérence cardiaque.
- Découvrir et expérimenter la méditation de pleine conscience.
- Diminuer l'anxiété et les ruminations en utilisant le protocole de Kandel.
- Diminuer le stress en pratiquant la psychologie positive.
- Prévenir les risques de Burn out.
- Gérer le stress post traumatique.

Diagnostiquer les profils de vos salariés pour adapter votre management

- 1. Diagnostiquer vos salariés avec la méthode 4colors (comportements et interactions)**
 - Découvrir la méthode 4colors.
 - Savoir identifier les différents types de profils présents dans vos équipes.
- 2. Diagnostiquer la psychologie de vos salariés**
 - Savoir diagnostiquer les façons d'être récurrentes de vos salariés.
 - Savoir quelles attitudes efficaces adoptées en fonction de la psychologie de la personne.
- 3. Adapter son management aux profils des salariés**
 - Découvrir son propre profil – ses forces et limites possibles en tant que manager.
 - Elargir ses pratiques managériales.
 - Savoir comment adapter son management à chaque profil.

Diagnostiquer vos/votre équipe(s)

- 1. Connaître et comprendre la structure d'une équipe**
 - Connaître les éléments qui conditionnent la survie d'une équipe.
 - Diagnostiquer la structure d'une équipe.
 - Savoir se poser les bonnes questions « diagnostic ».
 - Savoir apporter les correctifs adaptés.
- 2. Diagnostiquer l'autorité d'une équipe**
 - Connaître les impacts des différentes formes d'exercice du pouvoir.
 - Comprendre les aspects formels et informels de l'autorité (leadership et cadre).
 - Faire le bilan et/ou son bilan et définir un plan d'action d'amélioration.
- 3. Comprendre la dynamique des équipes pour la diagnostiquer**
 - Connaître les différentes formes d'énergie présentes dans une équipe.
 - Comprendre l'image de groupe.
 - Intervenir pour que l'énergie dépensée par les membres de l'équipe soit consacrée à l'activité.



Savoir réguler les tensions

1. La régulation individuelle

- Comprendre ce qu'est la régulation.
- Savoir expliquer le sens de la régulation à son équipe.
- Utiliser l'outil « communication non violente » pour réguler les tensions.
- Réguler avec la métacommunication.
- Mise en situation sur les différents outils.

2. La régulation collective

- a. Connaître le cadre de la régulation collective.
- b. Connaître les différentes étapes.
- c. Connaître le rôle de l'animateur.
- d. Mise en pratique au sein du groupe en formation.

Savoir gérer les conflits et les jeux de pouvoirs

1. Gérer les conflits

- Identifier les différentes causes de conflits.
- Identifier les principaux freins à la résolution des conflits.
- Choisir des stratégies de sortie en fonction des causes et des freins.

2. Gérer les jeux de pouvoir

- Faire la différence entre un conflit et un jeu de pouvoir.
- Savoir identifier les principales manœuvres manipulatoires présentes dans le monde de l'entreprise.
- Savoir gérer la manipulation entre saisonniers et avec les clients.

Savoir animer une médiation

1. Mener l'entretien individuel préalable à la médiation

- Savoir proposer une médiation.
- Savoir conduire l'entretien individuel préalable. Mise en situation.

2. Savoir animer l'entretien collectif de médiation

- Savoir poser le cadre et le faire respecter.
- Animer le processus de médiation. Mise en situation.

Mettre en œuvre les conditions de la coopération dans une équipe

- Connaître les 5 conditions de Claude Steiner.
- Les actions à mettre en œuvre pour obtenir de la coopération dans une équipe.
- Réflexion en commun sur le développement de la coopération, à partir des éléments vus dans les modules précédents.

Les autres outils de la coopération

1. Renforcer la coopération avec l'inclusion

- Comprendre le sens de l'inclusion pour améliorer la coopération et la cohésion.
- Préparer une inclusion.
- Animer une inclusion (mise en situation).

2. Elaborer la vision partagée

- Comprendre ce qu'est la vision partagée.
- Elaborer la vision partagée.
- Mise en situation.

3. Clarifier les processus décisionnels

- Découvrir la philosophie de la sociocratie.
- Intégrer le processus de prise de décision par consentement.
- Mise en situation.

Les outils de l'intelligence collective

- Les outils pour définir un objectif commun.
- Les outils pour diagnostiquer ensemble.
- Les outils pour décider ensemble.
- Les outils pour faire ensemble.
- Les outils de la cohésion de groupe.
- Mise en situation.

Connaitre les repères essentiels du management de projet

1. Qu'est-ce qu'un projet ?

- Qu'est ce qui définit un projet ?
- Qu'est-ce que permet un projet ?

2. Qu'est-ce que le management de projet ?

- Les étapes du projet.
- Les rôles et compétences du chef de projet.
- La création de l'équipe projet et son management.
- Les outils du management de projet.

Mettre en œuvre le projet

Dans cette séquence les participants expérimenteront la gestion de projet de sa définition au rétro planning. Ils utiliseront des outils issus des méthodes « Agile » et des « Innovations Games ».

Le blended Learning

Le blended learning est un mix de formation en présentiel et en e-learning.

Pour chacun des 5 modules, la formation suit le processus suivant :

1. **La préparation** en individuel ou en groupe de pairs du module à venir. Elle sera consacrée aux apprentissages théoriques pour que nous puissions durant la partie présentielle, consacrer notre temps à des exercices pratiques.
2. **La journée de formation en présentiel**
3. **Des exercices d'évaluation** post formation
4. **Des travaux en groupes de pairs** pour ancrer vos apprentissages

Sur la plateforme e-learning, vous trouverez

- Les travaux de préparation
- Les ressources pédagogiques
- Les exercices d'évaluation
- Des préconisations d'activité en groupe de pairs

Les groupes de pairs

Plusieurs semaines séparent deux modules successifs. Le groupe de pairs s'entraîne en complète auto - organisation et fait en même temps l'expérience de la vie de groupe. Nous demandons à ce que le groupe se réunisse 2 fois par module. Une première fois pour préparer le module et une deuxième fois entre le présentiel et le module suivant. Cette dernière rencontre doit permettre à chacun de parler de ses difficultés et d'apprendre des expériences des autres. Le groupe de pairs est fondamentale dans notre pédagogie car il existe une récursivité entre l'individu et le groupe. L'individu sert le groupe et le groupe sert l'individu.