

Développement des capacités, préparation à la formation professionnelle et aux métiers du tourisme et des services

Objectifs :

- Appréhender la réalité des métiers de l'hôtellerie, de la restauration et de la formation professionnelle
- Mener vers l'emploi des candidats niveau bac minimum, ayant les qualités requises pour les métiers de services : aisance verbale, sens du service, bonne présentation
- Préparer des candidats à poursuivre leur parcours professionnel qualifiant ou diplômant dans les métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration hors département.

Pédagogie :

Les formateurs appliquent une pédagogie différenciée et individualisée. Chaque stagiaire reçoit alors un accompagnement personnalisé au regard d'objectifs identifiés.

Recrutement :

Baccalauréat, niveau bac, niveau V selon les métiers

Dates & lieux :

Début : 05 septembre 2011
Fin : 30 décembre 2011
CFATS - SARL DAESA Mayotte
CQP Métropole 16 janvier 2012
au 30 juin 2013

1. Qualité Professionnelle

196 heures

Réalités des métiers liés à l'hôtellerie et à la Restauration (35 heures)

- ✓ Présentation des métiers et qualifications associées au secteur d'activité ou domaine professionnel : « des Métiers, des Passions »
- ✓ Bien se connaître pour mieux s'orienter. Mettre en adéquation : ses aptitudes et ses qualités aux métiers de l'hôtellerie et de la restauration. Test
- ✓ Construire son projet de formation professionnelle. Entretien d'individualisation

Accueil et services (28 heures)

- ✓ Techniques professionnelles d'accueil physique et téléphonique
- ✓ Développer son sens du service

Comportement en cohérence avec l'image des entreprises (42 heures)

- ✓ Valoriser sa présentation
- ✓ Mettre en valeur sa tenue professionnelle
- ✓ Codes du savoir-vivre et comportement professionnel
- ✓ Cohésion de groupe

Communication interpersonnelle (56 heures)

- ✓ Principes généraux de la communication
- ✓ Communication verbale et non verbale
- ✓ Gestion du stress et des conflits
- ✓ Maîtrise de soi et expression orale

Vie sociale et professionnelle (35 heures)

- ✓ Prévention des risques professionnels
- ✓ Contrats travail et bulletins de salaires
- ✓ Transports et trajets professionnels

2. Qualité personnelle

264 heures

Langue étrangère (90 heures)

- ✓ Anglais (finalisé par TOEIC)

Informatique bureautique / Internet (63 heures)

- ✓ Maîtrise des logiciels de bureautique
- ✓ Fichier clients / Mailing

Culture générale (90 heures)

- ✓ Expression française écrite et orale (finalisé par TFI)
- ✓ Les techniques rédactionnelles
- ✓ Tenue de compte et gestion d'un budget

Préparation au départ (21 heures)

- ✓ Démarches administratives et consulaires
- ✓ Soins, santé avant départ
- ✓ Assurance et rapatriement

3. Projet tuteuré

35 heures

Accompagnement individuel

- ✓ Technique de recherche d'emploi
- ✓ Construire une fiche d'informations sur les métiers de l'hôtellerie et de la restauration
- ✓ Établir une fiche de poste

Stages en entreprise

- ✓ Semaine 1 : Découverte du milieu professionnel
- ✓ Semaine 2 et 3 : Approfondissement