

Recruter et manager des équipes multiculturelles en service hôtelier continu

RS6175 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	315, 334p
Formacode(s)	32154, 33060, 33092, 33001, 42766
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	23/11/2022
Date d'échéance	23/11/2025

Certificateur(s)

FRENCH TOUCH ATTITUDE · SIRET : 83887847800018

SAS PERCEPIED CONSEIL · SIRET : 89318924100019

Partenaires habilités

3 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 3 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
BUTLER	79281166300048	Former et organiser l'évaluation
DIGIT.CP	87893003100017	Former et organiser l'évaluation
PRAXIS DEVELOPPEMENT (PRAXIS DEVELOPPEMENT)	50518372300038	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Les fonctions de chef de service ou manager de proximité en entreprises hôtelières et de restauration sont des postes clés qui impliquent des compétences transversales que l'on peut regrouper en activités :

- recruter en situation particulière de pénurie de personnel non diplômé à fortement diplômé, sans qualification professionnelle spécifique mais capable d'adaptation aux métiers de l'hôtellerie et de la restauration ;
- déléguer et organiser le travail de chaque employé pour assurer la continuité de service aux clients 24/24 – 7j/7 avec un niveau homogène de qualité et de sécurité ;
- communiquer avec des équipes multiculturelles pour favoriser le travail collectif et collaboratif afin de maintenir l'homogénéité du niveau de qualité de service au client ;
- coordonner la diversité des profils de collaborateurs à encadrer et accompagner chacun dans sa progression professionnelle et son employabilité.

La certification « Recruter et manager des équipes multiculturelles en service hôtelier continu », dont les compétences visées s'inscrivent dans ces activités, doit être appréciée dans sa dimension professionnalisante. Elle doit être également considérée comme une réponse adéquate aux besoins avérés du marché du travail, relayés par des acteurs économiques de cette filière.

La certification s'adresse aux professionnels suivants: directeurs d'établissements, directeurs commerciaux, responsables techniques, responsables informatiques, chef de réception, chef concierge, gouvernante, chef de cuisine, maître d'hôtel, responsable de petits-déjeuners, chef barman, responsable de service réservation, responsable de service administratif.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Identifier dans un Curriculum Vitae les aptitudes comportementales nécessaires à l'exercice des métiers hôteliers et les potentiels d'apprentissage, au travers d'une analyse des différents éléments de candidature, afin construire des grilles d'entretien adaptées, dans le cadre de la préparation à un recrutement relevant du secteur de l'hospitalité.

1. Discerner des mises en situations professionnelles à mobiliser lors de sessions de recrutement, afin de confirmer les aptitudes comportementales nécessaires à l'exercice des métiers hôteliers/restauration et les potentiels d'apprentissage des postulants, en mobilisant ses savoirs en techniques de recrutement.

2. Conduire un entretien de recrutement structuré, pour sélectionner et attirer les talents parmi les candidats reçus, en valorisant sa marque employeur et le contexte hôtelier qui lui est spécifique.

3. Construire des parcours d'intégration individualisés, en les adaptant au profil des nouveaux embauchés et en tenant compte de leurs éventuels besoins spécifiques, afin d'optimiser la congruence de ces profils à l'univers hôtelier et à leur efficacité opérationnelle.

4. Identifier la problématique managériale en repérant les besoins en compétences et en motivation des collaborateurs de niveau « faiblement qualifié » à « expert », afin d'accompagner leur développement professionnel, dans un contexte hôtelier.

5. Fixer des objectifs de production à chaque collaborateur/collaboratrice, en les adaptant à la fonction et à son niveau de maîtrise par le collaborateur / la collaboratrice, dans le but de fixer des objectifs atteignables, mesurables et spécifiques au contexte hôtelier.

6. Adapter sa réponse managériale à la situation de contre-performance de son collaborateur / sa collaboratrice et au contexte hôtelier, en faisant ressortir les constats factuels motivant le type d'entretien mis en œuvre, afin de rechercher des pistes de solutions.

7. Répartir les missions, responsabilités et tâches au sein d'une équipe dans le secteur hôtelier, en tenant compte du niveau de compétence et d'autonomie de chaque membre de l'équipe, afin de maintenir un niveau de qualité des prestations attendu par la clientèle dans l'établissement.

8. Améliorer la cohésion de groupe, en mobilisant et exploitant ses connaissances des codes de la communication multiculturelle, afin de favoriser l'efficacité collective dans un établissement hôtelier.

9. Mettre en œuvre des méthodes pédagogiques adaptées, en utilisant les outils de communication interpersonnelle appropriés, pour faciliter la transmission de savoir-faire et de savoir-être aux collaborateurs non expérimentés et/ou en reconversion professionnelle, dans un contexte hôtelier.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Peuvent se présenter aux sessions d'évaluation en vue de l'obtention de la certification "Recruter et manager des équipes multiculturelles en service hôtelier continu » les candidats / les candidates ayant suivi la formation « 360° pour un Management d'excellence en Hôtellerie » (ou toute autre formation dont les contenus pédagogiques, et les modalités, satisfont en tous points les attendus de la certification tels qui ont été définis par les organismes co-certificateurs).

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury de certification est composé de 3 membres : un dirigeant de l'organisme co-certificateur, et deux membres (professionnels) indépendants de cet organisme justifiant d'au moins trois ans d'expérience dans la branche professionnelle du HCR (Direction, Head Manager)

Base légale

Date de décision	23/11/2022
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	23/11/2025

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RS7372

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.french-touch-attitude.com/le-management-des-equipes/>

<https://www.percepied-conseil.com/formation-management-sur-mesure>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6175/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	3
Parcours menés à terme	3
Taux d'achèvement	100 %
Période	07/2023 – 11/2023

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	3
Montant total engagé	8 700 €
Coût moyen par dossier	2 900 €
Durée moyenne	32 h
Période	07/2023 – 11/2023
France compétences	100 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.