

Recruter et manager des équipes multiculturelles en service hôtelier continu

RS7372 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	315, 334p
Formacode(s)	33003, 32110, 33072, 42766
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	27/11/2025
Date d'échéance	27/11/2030

Certificateur(s)

FRENCH TOUCH ATTITUDE · SIRET : 83887847800018

SAS PERCEPIED CONSEIL · SIRET : 89318924100019

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
DIGIT.CP	87893003100017	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le secteur de l'hospitalité constitue un pilier économique essentiel en France, confronté à des défis majeurs, notamment la diversification culturelle croissante de ses effectifs, nécessitant une approche managériale adaptée. Dans ce contexte, les managers opérationnels jouent un rôle clé dans le recrutement et l'animation des équipes, l'optimisation des performances et la fidélisation des talents.

Il est alors nécessaire de professionnaliser ces fonctions managériales et offrir une réponse ciblée aux besoins opérationnels du secteur. La certification atteste ainsi de compétences permettant d'optimiser l'organisation et la performance des équipes, garantissant ainsi un service client homogène et de qualité.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Identifier dans un Curriculum Vitae ou dans un profil publié sur les réseaux sociaux 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.

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.

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.

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.

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.

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

Adapter sa réponse managériale à la situation de contre-performance de son collaborateur 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.

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.

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.

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

Avoir une première expérience en management dans le secteur de l'hospitalité.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

- un représentant de l'organisme certificateur, n'ayant aucun lien personnel ou professionnel avec les candidats à la certification,
- deux professionnels (« Head Managers », direction) de l'industrie de l'hospitalité, en poste ou justifiant d'au moins 5 ans d'expérience, et n'ayant aucun lien personnel ou professionnel avec les candidats.

Base légale

Date de décision	27/11/2025
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/11/2030
Date de dernière délivrance possible	26/05/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2024	14	—	—	—
2023	11	—	—	—
2022	17	—	—	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RS6175

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7372/>