

## MANAGER LA DIVERSITE CULTURELLE EN HOTELLERIE-RESTAURATION

<b>Durée</b>	14 heures, soit 2 jours	<b>Tarif</b>	INTER : 840 € HT /pers INTRA : 3600 € HT /groupe
<b>Public visé</b>	Toute personne amenée à encadrer ou coordonner une équipe composée de collaborateurs de cultures différentes, dans un établissement HCR	<b>Pré-requis</b>	Maîtrise de la langue française Manager débutant ou expérimenté, ayant suivi la formation « Manager au quotidien en HCR » ou équivalent
<b>Lieu Modalité</b>	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> présentiel <input type="checkbox"/> distanciel	<b>Dates</b>	Voir catalogue

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à comprendre les différences culturelles et leurs impacts sur la communication et le management et adapter votre communication et votre posture managériale aux contextes culturels diversifiés.

Vous serez capable de favoriser la cohésion et la coopération dans des équipes aux profils variés, prévenir et désamorcer les incompréhensions ou tensions interculturelles, valoriser les différences comme moteur de créativité et de performance collective, et mettre en œuvre un management inclusif et respectueux, garant d'un climat serein et efficace.

### CONTENU DU PROGRAMME

**Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

#### 1- Comprendre les fondements du management interculturel (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les spécificités culturelles qui influencent la communication et la hiérarchie
- Découvrir les principaux modèles d'analyse interculturelle (Hofstede, Lewis, Trompenaars)
- Repérer les zones de friction possibles dans les environnements multiculturels
- Comprendre la valeur ajoutée de la diversité dans la performance collective

#### 2- Adapter sa communication et sa posture managériale (3h30 – 2 séquences)

- Identifier ses propres biais culturels et leurs impacts sur la relation managériale
- Ajuster sa communication verbale, non verbale et écrite selon les interlocuteurs
- Développer une écoute active et une posture inclusive
- Adopter un leadership bienveillant et fédérateur

#### 3- Fédérer une équipe autour de valeurs communes (3h30 – 2 séquences)

- Créer des repères partagés : objectifs, règles, valeurs, rituels de travail
- Favoriser la cohésion et la motivation collective
- Valoriser les différences comme facteur d'engagement et d'innovation
- Développer un management participatif et collaboratif

#### 4- Prévenir et gérer les tensions interculturelles (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les signaux faibles de malentendus culturels
- Appliquer les techniques de médiation et de communication apaisante
- Gérer les situations sensibles avec neutralité et discernement
- Maintenir la cohésion après un incident

**Evaluation finale** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

## SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Diversité culturelle et management en contexte HCR** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence débute sur une immersion dans la réalité des équipes multiculturelles HCR : pluralité de langues, temporalités, références hiérarchiques. Le formateur revient sur le test de positionnement et clarifie les enjeux : concilier efficacité opérationnelle et cohésion humaine. Les participants partagent leurs expériences, identifient les atouts et les défis liés à la diversité. À partir d'exemples concrets, le formateur illustre comment les différences culturelles peuvent devenir un levier d'innovation. Le formateur évalue l'acquisition des connaissances par un questionnaire direct.
- **Séquence 2 (2h) Modèles interculturels et zones de décalage** [présentiel ou distanciel] : Le formateur présente les modèles Hofstede, Lewis et Trompenaars, et leur traduction managériale (rapport au temps, pouvoir, collectif, règles). Individuellement ou en sous-groupes, les participants analysent des cas réels : malentendus hiérarchiques, différences de communication, incompréhensions sur les priorités. Un focus est fait sur les stratégies d'ajustement : clarification, reformulation, repérage des signaux faibles. Des outils pratiques (fiche, bonnes pratiques, synthèse...) sont remis pour favoriser la transposition sur le lieu de travail. Une restitution collective et un questionnaire interactif permettent d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 3 (1h30) Auto-diagnostic et posture managériale** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur anime un autodiagnostic des postures et biais managériaux. Les participants analysent leurs réactions face à la différence : incompréhension, rigidité, suradaptation, etc. Le formateur réalise un travail de déconstruction des stéréotypes et propose des mises en situation d'ajustement postural. Un focus est fait sur la communication non verbale et la cohérence entre ton, regard et attitude. Les productions des participants permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 4 (2h) Communication interculturelle et assertivité** [présentiel ou distanciel] : Le formateur présente les leviers de la communication assertive dans un contexte interculturel : clarté, respect, neutralité. Les participants s'exercent à reformuler et à recadrer sans jugement à partir de jeux de rôle inspirés de situations vécues. L'accent est mis sur la communication non violente et la valorisation du dialogue. Un débrief collectif permet aux participants d'évaluer leur progression dans l'acquisition des compétences.
- **Séquence 5 (1h30) Construire une culture commune d'équipe** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur propose un diagnostic collectif sur nos points communs et nos différences. Les participants identifient des valeurs fédératrices à partir de situations concrètes : accueil client, coopération, respect du temps. Individuellement ou en sous-groupes, ils élaborent une charte interne symbolisant les règles du « bien travailler ensemble ». Des exemples d'initiatives inspirantes dans le secteur HCR sont analysés. Une restitution collective et un questionnaire interactif permettent d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 6 (2h) Animation et coopération multiculturelle** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'appuie sur des mises en situation collaboratives : résolution de problème, briefing multilingue, rotation des rôles. Le formateur introduit les principes de co-construction et de délégation responsabilisante. Les participants conçoivent un plan d'action pour renforcer la cohésion à partir de leurs réalités terrain. Des outils pratiques sont transmis (fiche briefing, bonnes pratiques...). Un débrief collectif permet de formaliser les apprentissages et d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 7 (1h30) Identifier et désamorcer les tensions** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur présente les typologies de tensions interculturelles : hiérarchie, rythme, politesse, humour, perception du travail. Les participants travaillent sur des études de cas réels et testent la méthode « écouter - comprendre - reformuler - recadrer ». L'accent est mis sur la prévention : vigilance, anticipation, clarification des consignes. Le formateur évalue l'acquisition des compétences à travers les productions des participants.
- **Séquence 8 (2h) Leadership interculturel et plan d'action** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'appuie sur la posture du leader interculturel. Le formateur présente les piliers du leadership positif : exemplarité, reconnaissance, cohérence. Les participants formalisent un plan d'action managérial individuel pour renforcer la coopération et prévenir les malentendus. Une restitution collective valorise les bonnes pratiques et favorise le partage d'expériences. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel et distanciel synchrone, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

## METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES MOBILISES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives. En distanciel, chaque séquence intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation, forum collaboratif) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication active des participants et la consolidation des acquis à distance.
- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers.  
L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail [asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com). En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
  - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.
  - En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.
- **En distanciel, conditions techniques requises** : Chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet (connexion stable pour le visionnage de vidéos et l'accès à une plateforme en ligne), d'un micro et d'une caméra fonctionnels pour participer aux classes virtuelles, d'une adresse mail active, et d'une aisance suffisante dans l'utilisation des outils numériques de base (navigation web, visioconférence, téléchargement de documents).

## MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

- Evaluations pédagogiques** : Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.
- **Positionnement** : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
  - **Continue** : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
  - **Finale** : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

### Suivi post-formation :

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.