Gestion des ressources humaines

414-TC6-AS    groupe 06259

Boîte à outils

Travail présenté à

Mme Julie Hébert

Collège LaSalle

Le 12 novembre 2017

Table de matières

[1. Section 1: présentation de l'établissement et des positions 3](#_Toc498197632)

[1.1 La description 3](#_Toc498197633)

[1.2 Les valeurs et la culture de l'entreprise 3](#_Toc498197634)

[1.3 Les stratégies 4](#_Toc498197635)

[1.4 La position choisie 5](#_Toc498197636)

[-Préposé de la réception : 5](#_Toc498197637)

[-Concierge: 5](#_Toc498197638)

[Principales tâches: 6](#_Toc498197639)

[-Préposé à l’entretien ménager: 6](#_Toc498197640)

[2. Section 2: Le Processus d'embauche 7](#_Toc498197641)

[2.1 Le profil du candidat idéal 7](#_Toc498197642)

[-Préposés à la réception : 7](#_Toc498197643)

[-Concierge: 7](#_Toc498197644)

[Changer les draps 9](#_Toc498197645)

[2.2 Les sources d’embauche 9](#_Toc498197646)

[Recrutement: 9](#_Toc498197647)

[2.3 L’offre d’emploi: 11](#_Toc498197648)

[-Concierge: 11](#_Toc498197649)

[-Préposé à la réception: 13](#_Toc498197650)

[-Préposé à l’entretien ménager: 15](#_Toc498197651)

[2.4 La fiche d’évaluation du cv 19](#_Toc498197652)

[2.5 Préparer l’entrevue 22](#_Toc498197653)

[Rencontre de sélection: 22](#_Toc498197654)

[Entrevue structurée: 23](#_Toc498197655)

[Pendant l’entrevue ...30 minutes maximums par personne 23](#_Toc498197656)

[Préposé à la réception: 23](#_Toc498197657)

[Préposé l’entretien ménager: 26](#_Toc498197658)

[Concierge: 28](#_Toc498197659)

[Les questions directes: pour les trois postes 30](#_Toc498197660)

[2.6 La fiche d’évaluation de l’entrevue 31](#_Toc498197661)

[Objectifs : 31](#_Toc498197662)

[Échelle d'évaluation: 31](#_Toc498197663)

[ÉVALUATION DU CANDIDAT POUR LE POSTE DE PRÉPOSÉ À LA RÉCEPTION 33](#_Toc498197664)

[ÉVALUATION DU CANDIDAT POUR LE POSTE DE CONCIERGE 34](#_Toc498197665)

[ÉVALUATION DU CANDIDAT POUR LE POSTE DE PRÉPOSÉ D’ENTRETIEN MÉNAGER 35](#_Toc498197666)

[3. Section 3: Le processus d'orientation et de formation du personnel 36](#_Toc498197667)

[3.1 Le programme d’orientation du nouvel employé 36](#_Toc498197668)

[Accueil : 36](#_Toc498197669)

[Calendrier de la première journée du nouvel employé: les trois postes 36](#_Toc498197670)

[La formation initiale: 37](#_Toc498197671)

[4. Section 4: L'évaluation du rendement 38](#_Toc498197672)

[4.1 L’évaluation de rendement (l’évaluation multi source ou 360 degrés) 38](#_Toc498197673)

[Conclusion 43](#_Toc498197674)

[Bibliographie 44](#_Toc498197675)

# 1. Section 1: présentation de l'établissement et des positions

## 1.1 La description

Depuis son ouverture en 2008, l’Hôtel Le Crystal est devenu l’un des établissements les plus prisés de Montréal. Le Crystal est un hôtel boutique de 5 étoiles qui se situe au centre-ville, promettant une expérience personnalisée aux accents chaleureux et décontractés aux clients d’affaires et d’agrément, en groupes ou individuels. On offre à nos clients tous les conforts souhaités de même que des salles de réunion polyvalentes.(CRYSTAL)



## 1.2 Les valeurs et la culture de l'entreprise

À seulement deux pas du Centre Bell (le haut-lieu des sports et des spectacles de Montréal) l’Hôtel Le Crystal est le pied-à-terre parfait avec l’énergie chic et urbaine qui émane de la ville. Que vous planifiez visiter Montréal pour le travail ou le plaisir, vous allez aimer le service personnalisé qu’offre l’hôtel, ainsi qu’un personnel attentif et à l’écoute de vos besoins.

L’Hôtel Le Crystal est le fruit de la coopération entre deux entrepreneurs renommés de Montréal. Ils ont imaginé un complexe hybride qui comprend un superbe hôtel-boutique et des résidences très bien équipées, le tout complémenté d’un service de restauration haut de gamme, d’un centre de mise en forme et d’un spa. L’hôtel — l’un des premiers en son genre — a officiellement ouvert ses portes le 15 mai 2008.

En tant qu’établissement québécois indépendant, nous voulons mettre en valeur le leadership et l’entrepreneuriat locaux. C’est dans notre ADN d’aider nos artistes, nos producteurs et nos entrepreneurs!

Venez vivre une expérience unique dans un hôtel « très Montréal » !(CRYSTAL)

## 1.3 Les stratégies

1. Définir l’identité de l’entreprise; la culture et les valeurs.
2. Mettre en cohérence l’encadrement et la gestion des talents. En fonction du but à atteindre, on fait évoluer le rôle de l’encadrement pour qu’il puisse à son tour faire évoluer les comportements et talents de nos employés.
3. Développer une culture d’entreprise forte et attractive. Faire en sorte d’avoir un discours et un comportement cohérents, conformes aux valeurs de l’entreprise pour attirer les candidats ciblés.
4. La confiance, savoir faire circuler l’information, donner confiance en reconnaissant les bons résultats.
5. Former les employés, leur donner la possibilité de débattre, d’exercer leur esprit d’analyse, leur esprit critique, les inciter à développer leur créativité.
6. Écouter nos employés,  se remettre en question.
7. On utilise le marketing mix dans notre marketing RH, c’est-à-dire les 4P.

* **P**roduit: on offre la formation initiale pour les nouveaux employés. L’image de l’intégration de d’hôtel.
* **P**lace: participation des employés (les événements, les activités)
* **P**romotion: on offre les promotions internes à nos employés.
* **P**rix: le salaire, les primes.

(SYLVIE ST-ONGE, 2017)

## 1.4 La position choisie

### -Préposé de la réception :

Les préposés à la réception accomplissent des tâches directement liées au séjour de la clientèle. Plus précisément, il s'agit du traitement des réservations, des arrivées, des départs et de l'information de la clientèle. Ils font aussi la promotion ainsi que la vente des services de l'établissement et des produits touristiques. Ils sont en mesure d'utiliser des outils informatiques, d’effectuer des opérations financières, de communiquer efficacement, de traiter les plaintes et d'en assurer le suivi ainsi que de voir à la sécurité et à la protection de la clientèle. On retrouve cette fonction de travail principalement dans le sous-secteur de l’hébergement.

Principales tâches:

* Préciser les besoins du client et ouvrir son dossier
* Traiter les commentaires et les plaintes des clients et en assurer le suivi
* Confirmer, modifier ou annuler une réservation
* Accueillir les clients à leur arrivée, vérifier les données de la réservation et proposer des services complémentaires

(CQRHT, PREPOSE A LA RECEPTION)

### -Concierge:

Un concierge est un employé des services à la clientèle dont la fonction est d’offrir des renseignements et des services personnalisés aux clients des hôtels de prestige.

On retrouve cette fonction de travail dans le sous-secteur de l’hébergement. Les entreprises les plus susceptibles d’embaucher des travailleurs pour cette fonction de travail sont les hôtels de grande envergure et les centres de villégiature/de santé.

Principales tâches:

* Répondre aux diverses questions des clients, portant entre autres sur les services de l’établissement, sur les principaux attraits touristiques de la région et sur les divertissements
* Effectuer les réservations nécessaires (billets de spectacles, restaurants, limousines, etc.)
* Changer les monnaies étrangères
* Répondre le plus efficacement possible à toute demande provenant des clients

(CQRHT, CONCIERGE)

### -Préposé à l’entretien ménager:

Un préposé à l’entretien ménager accomplit un ensemble de tâches visant à assurer le confort des clients durant leur séjour dans l’établissement. Il est responsable de nettoyer, d’entretenir et de remettre en ordre les unités de location de même que les aires publiques, selon les politiques et procédures de l’établissement.

Le préposé à l’entretien ménager est sous l’autorité de la gouvernante et du superviseur de l’entretien ménager.  
Principales tâches:

* Faire le nettoyage de la chambre, changer la literie, faire les lits et nettoyer la salle de bain.
* Rendre les chambres attrayantes pour les clients
* Répondre aux demandes spéciales des clients suivant la politique de l'hôtel
* Noter les articles manquants et examiner le fonctionnement général de l'équipement des chambres

(CQRHT, PREPOSE A L'ENTRETIEN MENAGER)

# 2. Section 2: Le Processus d'embauche

## 2.1 Le profil du candidat idéal

-Préposés à la réception :

Les critères de sélection pour les candidats idéals:

* Diplôme collégial
* Capacité de répondre aux exigences de la clientèle
* Capacité de gérer les priorités et travailler en équipe
* Communiquer et d’interagir dans des situations de travail variées
* La maîtrise du français et de l’anglais (l’oral et l'écrit)

(CQRHT, PREPOSE A LA RECEPTION)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tâche** | **Savoir** | **Savoir-faire** | **Savoir-être** |
| 1. Accueillir les clients à leur arrivée | Posture | - La communication | Souriant  Courtoisie  Chaleureux  Accueillant |
| 2. Préciser les besoins du client et ouvrir son dossier | Connaissance de produit | L’utilisation de logiciel | Approche client  Consciencieux  Attentif |
| 3. Confirmer, modifier ou annuler une réservation | Diplôme d’étude | - Effectuer les activités liées aux réservations (utilisation de logiciel) | Être soigné  Patient  Être écouté |
| 4. Traiter les commentaires et les plaintes des clients et en assurer le suivi | Diplôme d'étude ou formation | - Répondre au besoin du client  - Remercier le client  - Donner des solutions  -Faire du suivi | Être écouté  Gérer le stress  Empathie |

### -Concierge:

Le candidat idéal pour le poste de Concierge devrait avoir:

* De l’autonomie, de l’entregent, du sens de l’initiative, etc.;
* Des aptitudes pour la communication verbale;
* Tolérance au stress;
* Débrouillardise pour répondre à une grande variété de demandes d’information et des services.
* Être membre de la société de Clefs d’or du Canada
* Diplôme collégial et un minimum d’expérience d’un an dans le domaine de l’hôtellerie
* La maîtrise du français et de l’anglais (à l’oral et à l'écrit). Connaissance d’une troisième langue, un atout.
* Connaissance excellente de la ville et les attraits touristiques

(CQRHT, CONCIERGE)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tâche** | **Savoir** | **Savoir-faire** | **Savoir-être** |
| 1. Répondre le plus efficacement possible à toute demande provenant des clients | Réaliste  Satisfaction cliente; priorité | Utiliser son bon jugement et donner des réponses rapides et précises | Honnêteté  Discrétion.  Autonome  Sens de l’initiative |
| 2. Effectuer les réservations nécessaires |  | Avoir des contacts dans la ville | Bien gérer ses priorités |
| 3. Répondre aux questions des clients portant sur les services de l’établissement, sur les attraits touristiques et sur les différentes activités de la région | Maîtrise du français et de l’anglais. Autres langues un atout  Excellent communicateur | Donner de l’information claire et précise aux clients  Connaissance excellente de la région | Être discret, efficace et rapide. |
| 4. Changer les monnaies étrangères | Connaître les procédures |  | Honnêteté |

**-Préposé à l’entretien ménager:**

Le candidat idéal pour le poste de l’entretien ménager devrait avoir:

* + Diplôme d’études secondaires (DES).
  + Certificat de qualification professionnelle de préposé à l'entretien ménager (formation)
  + Connaissance du français et de l’anglais
  + Bonne forme physique.
  + Débrouillardise, courtoisie, entregent.
  + Capacité de travailler en équipe

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tâche** | **Savoir** | **Savoir-faire** | **Savoir-être** |
| 1- Faire le nettoyage de la chambre et faire les lits. | Diplôme d’études secondaires (DES) | Bien nettoyer la chambre  Bien faire les lits  Épousseter  Changer les draps | Débrouillard  Bonne forme physique |
| 2- Rendre les chambres attrayantes pour les clients. | Connaissance  du français et de l’anglais | Avoir des aptitudes pour le service à la clientèle | Propre  Soigné  Ordonné |
| 3-Répondre aux demandes spéciales des clients suivant la politique de l'hôtel | Certificat de qualification professionnelle de préposé à l'entretien ménager | Attirer et fidéliser la clientèle  Assurer le service de couverture | Entregent  Discret  Courtois |
| 4- Noter les articles manquants et examiner le fonctionnement général de l'équipement des chambres | Connaître la procédure et le standard d’une chambre | Avoir le sens de l’organisation  Avoir le sens de l’initiative  Aptitudes pour le travail d’équipe | Prévenant  Honnête  Autonome |

(LECLERC, 2016)

## 2.2 Les sources d’embauche

### Recrutement:

Nous allons favoriser le recrutement externe pour l’embauche, car nous sommes toujours à la recherche de nouveaux talents et d’innovation. Bien que nos employés soient talentueux et capables, nous voulons les aider à aller de l’avant dans des postes de cadres ou degestion, bref ce n’est pas le cas présentement. Toutefois, nous annoncerons les postes comme l’entretien ménager, pour permettre à nos employés de proposer des candidats. Nous offrons un bonus aux employés qui auront proposé un candidat et lorsque ce dernier sera embauché chez nous puisque nos postes sont des sous-secteurs de l’hébergement. Nous utilisons toutes les ressources à notre portée, notamment :

- Sites web de recherche d’emploi :

Hotelleriejobs, Jobboom, Indeed, etc.;

Cela nous permet d’aller chercher des personnes plus qualifiés ou qui sont vraiment intéressés par le secteur de l’hôtellerie.

- Publicités sur les réseaux sociaux :

LinkedIn, Portfolios Lasalle

L’utilisation des technologies de l’information permet aux entreprises de diffuser largement leurs offres, de raccourcir les délais de recrutement et de mise en relation, en plus de réduire leurs coûts. Ainsi, l’utilisation d’Internet permet de sélectionner des candidats dans des banques de CV à partir de critères prédéfinis. Essentiellement l’utilisation des réseaux sociaux facilite l’accès à l’information pour les recruteurs et les candidats.

- Institutions d’enseignement :

Les collèges ou les universités.

On organise des rencontres avec les  étudiants collégiaux. En employant des étudiants corporatifs, on peut arriver à réduire les coûts futurs de recrutement, à examiner de façon approfondie des étudiants quand on cherche des employés motivés et compétents; on peut avoir une augmentation du nombre des inscriptions au fur et à mesure que les programmes coopératifs attirent des étudiants de haute qualité, motivés et d’un calibre supérieur.

- Salons et foires de l’emploi:

L’avantage majeur d’un salon de l’emploi est le contact direct avec notre futur candidat**.** Cependant, on peut aussi observer leur comportement, leur apparence, le vocabulaire utilisé, les gestes non verbaux et la maîtrise de la langue.

-Les agences de placements:

Ceci nous permet d’économiser notre temps, car l’agence s’occupe de presque tout le processus d’embauche. En plus, on va chercher une main d’œuvre jeune et qui veut travailler. Cela peut être utile, même si on ne requiert pas nécessairement de candidats hautement qualifiés.

(SYLVIE ST-ONGE, 2017)

## 2.3 L’offre d’emploi:

### -Concierge:



Le titre de l'emploi: Concierge

Catégories: Hôtellerie,

Type d’emploi: Temps plein

Le profil de l'entreprise: L’Hôtel Le Crystal est une entreprise œuvrant dans le secteur hôtelier de Montréal depuis mai 2008. Nous sommes un hôtel 5 étoiles et 4 Diamants, de 131 suites avec divers services de restauration : un bistro de type Québécois, des banquets, du room service et même un Starbucks. Notre mission est de gagner la fidélité de nos invités en leur offrant nos services avec empathie et constance, en misant sur l’excellence et la confiance, ainsi qu’en valorisant nos relations avec eux et avec nos Diamants du Crystal. Et cela pourrait être vous !

La description d'emploi: En tant que Concierge de l’hôtel, vous serez en charge de conseiller les clients qui désirent explorer la ville. Que ce soit à travers les activités, l’architecture, les musés, la nourriture, etc. De plus, vous aurez des privilèges pour accéder aux services de l’hôtel; spa, salle d’entraînement.



Les principales responsabilités du poste: Nous nous attendons à un certain niveau de qualité de service.

* Répondre aux diverses questions des clients, portant entre autres sur les services de l’établissement, sur les principaux attraits touristiques de la région et sur les divertissements
* Effectuer les réservations nécessaires (billets de spectacles, restaurants, limousines, etc.)
* Changer les monnaies étrangères
* Répondre le plus efficacement possible à toute demande provenant des clients

Les principales qualifications recherchées:

* Un diplôme d’études Collégiales (DEC) ou l’équivalent;
* Faire partie de la société de clés d’or du Canada ou présenter les preuves d’un autre pays;
* Des aptitudes pour la vente et le service à la clientèle;
* Des aptitudes pour le travail d’équipe, de l’autonomie, de l’entregent, du sens de l’initiative, etc.;
* Des aptitudes pour la communication verbale;
* Débrouillardise pour répondre à une grande variété de demandes d’information et des services.

Une rémunération juste et concurrentielle: Salaire compétitif

Avantage: Équipe jeune et dynamique

2 jours de congés consécutifs

Hôtel situé en face du centre Bell

Date de début: Le plus tôt possible

Rejoignez l’équipe des Diamants du Crystal en postulant maintenant, sur le site internet de l’hôtel. [www.hotellecrystal.com](http://www.hotellecrystal.com) ou par courriel en envoyant votre candidature à emploi@hotellecrystal.com

Le masculin est utilisé pour alléger le texte, mais l’annonce s’adresse sans préférence aux hommes et aux femmes.

 (Haden)(QUEBEC)(JOBS)

### -Préposé à la réception:



Le titre de l’emploi: Réceptionniste d'hôtel

Catégories:Hôtellerie,

Type d’emploi:Temps plein

Le profil de l'entreprise:L’Hôtel Le Crystal est une entreprise œuvrant dans le secteur hôtelier de Montréal depuis mai 2008. Nous sommes un hôtel 5 étoiles et 4 Diamants, de 131 suites avec divers services de restauration : un bistro de type Québécois, des banquets, du room service et même un Starbucks. Notre mission est de gagner la fidélité de nos invités en leur offrant nos services avec empathie et constance, en misant sur l’excellence et la confiance, ainsi qu’en valorisant nos relations avec eux et avec nos Diamants du Crystal. Et cela pourrait être vous !

La description d'emploi: le réceptionniste d'hôtel est  responsable d'accomplir différentes tâches directement liées au séjour de la clientèle de leur arrivée jusqu'à leur départ.



Les principales responsabilités du poste:

* Noter des réservations de chambres, les annuler ou les modifier;
* Inscrire des clients dans le registre des arrivées et leur attribuer des chambres;
* Fournir des renseignements sur les installations et les services hôteliers;
* Accueillir les voyageurs en groupe, à leur arrivée et à leur départ;
* Traiter le départ des clients, calculer leurs notes et percevoir les sommes dues;
* Effectuer de petits travaux domestiques et de nettoyage;
* Répondre au téléphone et transmettre les appels et les messages; Travail de bureau (p.ex.. télécopie, classement, photocopie);
* Fournir le service à la clientèle;
* Tenir les registres des chambres disponibles, des réservations et des chambres louées.

Les principales qualifications recherchées:

* Doit communiquer efficacement (écrit et verbal) en anglais et français.
* Doit fournir l'excellent service à la clientèle.
* Doit être détaillé et organisé.
* Capable de travailler sous pression
* Capable de résoudre des problèmes et faire des décisions
* Doit avoir d'excellentes qualifications interpersonnelles et de communication
* Doit être flexible concernant des quarts de travail durant les fins de semaine, les matins, des soirées et des journées fériés.
* Doit posséder de bonnes compétences informatiques
* Une expérience précédente comme un agent de réception est préféré.
* Un diplôme ou un certificat dans la gestion de voyage et de tourisme ou d'hôtel et de restaurant ou l'équivalent est préféré.

Une rémunération juste et concurrentielle :Salaire compétitif

Avantage:

Équipe jeune et dynamique

2 jours de congés consécutifs

Hôtel situé en face du centre Bell

Entrée en fonction: Le plus tôt possible

Rejoignez l’équipe des Diamants du Crystal en postulant maintenant, sur le site internet de l’hôtel. [www.hotellecrystal.com](http://www.hotellecrystal.com) ou par courriel en envoyant votre candidature à emploi@hotellecrystal.com

Le masculin est utilisé pour alléger le texte, mais l’annonce s’adresse sans préférence aux hommes et aux femmes.

 (JOBS)(JOBS, SERVEUR SAISONNIER BISTRO LAURENTIEN LA COUPOLE HOTEL LE CRYSTAL)(CQRHT, PREPOSE A LA RECEPTION)(QUEBEC)

### -Préposé à l’entretien ménager:



Le titre de l'emploi:Entretien Ménager

Catégories:Hôtellerie,

Type d’emploi**:** Temps plein

Le profil de l'entreprise:L’Hôtel Le Crystal est une entreprise œuvrant dans le secteur hôtelier de Montréal depuis mai 2008. Nous sommes un hôtel 5 étoiles et 4 Diamants, de 131 suites avec divers services de restauration : un bistro de type Québécois, des banquets, du room service et même un Starbucks. Notre mission est de gagner la fidélité de nos invités en leur offrant nos services avec empathie et constance, en misant sur l’excellence et la confiance, ainsi qu’en valorisant nos relations avec eux et avec nos Diamants du Crystal. Et cela pourrait être vous !

La description d'emploi:

Le préposé à l'entretien ménager est chargé d’accomplir un ensemble de tâches visant à assurer le confort des clients durant leur séjour à l'hôtel. Il doit faire le nettoyage des chambres, changer les draps, faire les lits, nettoyer les toilettes et la salle de bain, passer l'aspirateur, laver les planchers et changer les serviettes. Elle doit rendre les chambres accueillantes et  doit mettre différentes accessoires à la disposition de la clientèle telle que les produits d'accueil, les dépliants promotionnels etc... Elle doit enlève le linge sale, faire le compte et le trie avant de le remettre à la lingerie. Elle doit être également observatrice : c'est à elle de signaler à son superviseur ou sa superviseure toute irrégularité. Elle doit noter les articles manquants et examiner le fonctionnement général de l'équipement des chambres afin de signaler les détériorations éventuelles et les réparations à effectuer (éclairage ou équipements défectueux, fuite d’eau…).



Les principales responsabilités du poste:

* Préparer sa journée de travail.
* Accomplir les activités reliées à l'entretien ménager et au confort du client.
* Communiquer et d’interagir dans des situations de travail variées.
* Procéder aux activités de fermeture de sa journée de travail.
* Offrir le service de couverture.
* Accomplir les activités d'entretien connexes.
* Effectuer le nettoyage des aires communes.
* Accomplir des activités de buanderie.

Les principales qualifications recherchées:

* Certificat de qualification professionnelle de préposé à l'entretien ménager.
* Diplôme d’études secondaires (DES)
* Connaissance  du français et de l’anglais
* Aptitudes pour le travail d’équipe
* Débrouillardise
* Sens de l’organisation
* Aptitude pour le service à la clientèle
* Bonne forme physique
* Connaissance en informatique et en d’autres langues seraient un atout

Une rémunération juste et concurrentielle :Salaire compétitif

Avantage:

Équipe jeune et dynamique

2 jours de congés consécutifs

Hôtel situé en face du centre Bell

Date de début:Le plus tôt possible

Rejoignez l’équipe des Diamants du Crystal en postulant maintenant, sur le site internet de l’hôtel. [www.hotellecrystal.com](http://www.hotellecrystal.com) ou par courriel en envoyant votre candidature à emploi@hotellecrystal.com

Le masculin est utilisé pour alléger le texte, mais l’annonce s’adresse sans préférence aux hommes et aux femmes.

 (QUEBEC)(JOBS, BARISTA STARBUCKS HOTEL LE CRYSTAL)(CQRHT, PREPOSE A L'ENTRETIEN MENAGER)



Découvrez un environnement de travail stimulant dans le domaine de l’hôtellerie!

Avantages de travailler chez nous: Formation offerte sur place, équipe passionnée, horaire de jour, uniforme fourni, possibilités d'avancement et échelle salariale selon l'expérience

(JOBS, HOTELLERIE JOBS)

## 2.4 La fiche d’évaluation du cv



Présélection des candidats :

Avant de commencer, on lit attentivement les critères de sélection du poste, afin de nous rafraîchir la mémoire et on lit l’ensemble des CV dans le but de les classer en 5 niveaux:

1. Nettement insatisfaisante
2. Insatisfaisante
3. Satisfaisante
4. Supérieure
5. Excellente

Nous rencontrerons les candidats qui seront notés ‘’supérieur’’ ou ‘’excellent’’. Nous garderons ceux qui se classeront a ‘’satisfaisant’’ au cas où il n’y aurait pas assez de candidats. Pour ce qui est du reste des candidats, nous pouvons les éliminer et leur envoyer une lettre de refus.

PRÉPOSÉ À LA RÉCEPTION:

DES=1

Études en hôtellerie:

AEC=5  / DEC=4

Études en tourisme:

AEC=4  / DEC=3

Études en vente:

AEC=4  / DEC=3

Expérience:

1 an et plus en réception=5  / 1 an et plus service à la clientèle=2 / stage dans le domaine=3 / stage à la réception =4  /  formation en cours d'emploi=3

Langue:

Bilingue=1 /   plurilingue=2

Bénévolat:

Bénévolat dans le domaine=1/chaque

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Objectifs | Catégorie | Nettement insatisfaisant | Insatisfaisant | Satisfaisant | Supérieure | Excellente |
| AEC | Hôtellerie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Tourisme | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Vente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DEC | Hôtellerie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Tourisme | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Vente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DES |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Expérience |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Bénévolat |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| TOTAL |  |  |  |  |  |  |

CONCIERGE:

Clé d’or=5

Études :

-Hôtellerie

AEC=3  / DÉC=4  /DES=1

-tourisme:

AEC =2  /DÉC: 3

Expérience:

-Concierge

5-10 ANS=5  / 3-5 ANS=3 / stage comme concierge =4

- Guide touristique

0-1 an= 2  /1-2=3

Bénévolat:

* bénévolat dans le domaine=1/chaque

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Objectifs | Catégorie | Nettement insatisfaisant | Insatisfaisant | Satisfaisant | Supérieure | Excellente |
| Clé d’or |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| AEC | hôtellerie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | tourisme | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | vente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DEC | hôtellerie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | tourisme | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | vente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DES |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Expérience |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Bénévolat |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| TOTAL |  |  |  |  |  |  |

PRÉPOSÉ À L’ENTRETIEN MÉNAGER:

Études hôtellerie:

AEC=2  / DEC=3  / CEP/5

DES=4

Expérience:

1 an en entretien ménager=4  / stage dans le domaine =3

Bénévolat:

Bénévolat dans le domaine=1/chaque

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Objectifs | Catégorie | Nettement insatisfaisant | Insatisfaisant | Satisfaisant | Supérieure | Excellente |
| AEC | Hôtellerie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CEP | Entretien ménager | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DES |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DEC | Hôtellerie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Expérience | Entretien ménager | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Bénévolat | Entretien ménager | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| TOTAL |  |  |  |  |  |  |

## 2.5 Préparer l’entrevue

### Rencontre de sélection:

Avant les rencontres, on élabore une grille de sélection en nous basant sur le profil du poste, afin d’évaluer les candidats en fonction des mêmes critères. Comme les épreuves d'aptitudes, de logique, de dextérité, de compétences et de personnalité font souvent partie du processus de sélection, on demande donc à notre candidat de faire des tests de sélection.

### Entrevue structurée:

1. Présentation des membres de l’entrevue
2. Brève présentation de l’hôtel Crystal
3. Les candidats se présentent
4. Questions à poser : comportemental et mise en situation
5. Questions directes
6. Évaluation

### Pendant l’entrevue ...30 minutes maximums par personne

- Mettez le candidat à l’aise

- Soyez à l’écoute

- Observez le langage non verbal

- Faites-le parler de ses réalisations et de ses champs d’intérêt ;

- Faites-le réagir à des mises en situation semblables à celles qu’il aura éventuellement à vivre dans le poste à pourvoir ;

- Terminez en lui donnant la chance de poser des questions et en décrivant les prochaines étapes.

Ainsi, on va poser des questions de type comportemental aux candidats, ce qui leur permettrait  de présenter leurs expériences professionnelles passées. On va aussi poser des questions mise en situation, c’est de placer le candidat dans une situation couramment vécue dans le poste qu’il exercerait.

(JOBS, QUESTIONS POUR VOUS PREPARER A L'ENTREVUE)

### Préposé à la réception:

Questions de type comportementales:

1.    Parlez-nous de vos expériences de travail passées, particulièrement celles qui ont un rapport avec les tâches requises pour le poste offert.

Réponses attendues :

* Diplôme ou certificat dans un domaine connexe
* Expérience en administration, ou comme réceptionniste ou secrétaire
* Expérience de travail comprenant des tâches en informatique
* Expérience du service à la clientèle

2.   Pouvez-vous nous dire comment vous gérez votre temps et vos objectifs, afin de respecter les échéanciers et les priorités?

Réponses attendues :

* Organise son travail
* Établit les priorités
* Règle les crises ou les problèmes au fur et à mesure qu’ils se présentent
* Garde à jour une liste de choses à faire
* Utilise d’autres outils de gestion du temps (calendrier, heure, etc.)
* Change les priorités selon l’urgence, le risque, le niveau de besoin
* Demande conseil au superviseur

3. À ce poste, il faut souvent s’occuper de plusieurs tâches à la fois. Pouvez-vous nous donner un exemple d’une situation où vous avez dû vous occuper de différentes requêtes reçues en même temps (p. ex., questions du personnel, téléphone, clients, etc.)? Quelle était cette situation, et comment avez-vous géré les choses?

Réponses attendues :

* Traite les priorités
* Reste calme
* Ouverture et abord facile envers tous
* Pas de réaction
* Gentillesse
* Comprend les priorités
* Reconnaît que chaque personne est importante
* Fait savoir aux gens qu’on s'occupe d’eux

Questions mise en situation:

1. Comment traiterez-vous la plainte d’un(e) client(e) ?

Dans cette question, on évalue la capacité de faire face aux imprévus, la gestion du stress, l’efficacité, la rapidité, la capacité de trouver des solutions adaptées à la situation. Travailler sans supervision est un atout important pour une adjointe et c’est assurément un élément important pour notre hôtel. On cherche une adjointe qui pourra faire partie de la solution et non du problème.

* Connaître ses clients et leurs besoins
* Corriger des erreurs, s’il y en a.
* Améliorer nos produits et services
* L’autonomie
* Débrouillardise
* Prévenir les insatisfactions
* Établir une relation de confiance à long terme avec nos clients
* Mobiliser vos employés dans la recherche de solution

2. Comment expliquez-vous à votre collègue qu’elle/il manque de professionnalisme ?

On attendra que le candidat soit capable d’interagir avec ses collègues de façon cordiale et avenante, qu'il soit  une source de motivation et qu’il réussisse à atténuer les conflits. Dans cette question, on évalue la capacité de communiquer avec les autres employés, la capacité à gérer ses émotions et ses impulsions et la capacité à entretenir des relations clés et à résoudre les conflits.

* L’esprit d'équipe
* La communication
* La compétence relationnelle
* Maîtrise de soi
* La capacité de l’entregent

3. C’est l’heure de pointe, un client VIP veut faire son Check in en priorité, cependant le téléphone sonne, comment réagiriez-vous ?

Les candidats doivent être en mesure de bien performer dans un poste multitâche. Savoir gérer leurs priorités et les adapter au rythme et aux conditions changeantes dans l’organisation de leur travail. On recherche aussi des candidates avec une grande capacité à concevoir, planifier, organiser et mettre en œuvre des projets et des tâches dans un délai imparti. Ce qui implique que les candidats devraient également pouvoir définir clairement leurs objectifs. Ils devaient avoir la capacité de travailler en équipe d’une manière professionnelle tout en essayant d’atteindre un objectif commun avec générosité et flexibilité.

* La flexibilité
* L’esprit d’analyse
* L’esprit d'équipe
* Sens d’organisation
* L'efficacité
* L’efficience   
  (QUEBEC, RECEPTIONNISTE)(INC)(SOIR)(DESJARDINS)

### Préposé l’entretien ménager:

Questions de type comportemental

1. Parlez-nous d’une situation stressante que vous avez vécue au travail et de la façon dont vous l’avez gérée.

Réponses attendues :

* Gardez le calme (se concentre sur l’objectif)
* S’adapte aux circonstances changeantes
* Souplesse
* Reste efficace et garde les choses en perspective
* Conscience de l’impact de ses propres actions ou réactions sur les autres

2- De quelle manière comptez-vous être capable de vous intégrer dans une équipe de travail?

Réponses attendues :

* Degré d’implication
* Capacité d’intégration
* Autonomie
* Intérêt à répondre efficacement aux besoins de l'entreprise
* Évaluation de ses expériences

3- Où pensez-vous avoir besoin d’encadrement dans votre tâche d’entretien ménager?

Réponses attendues :

* Connaissance de ses points forts et de ses points faibles
* Désir de savoir ses tâches et ses fonctions
* Volonté d’améliorer et d’apprendre

Question mise en situation:

1-Comment traiterez-vous la plainte d’un(e) client(e) sans pourtant montrer au client que vous êtes mécontent?

La question se porte sur la résolution des conflits et  oblige le candidat  à porter  jugement sur un sujet souvent capable de le mettre mal à l'aise. On évalue la compétence requise, la capacité de réagir, de répondre aux besoins du client et la possibilité de croissance au travail.

* Choix des priorités
* Aptitude pour gérer des plaintes
* Capable de jugement
* Capacité d’interagir
* Autonomie
* Croissance au travail

2- Vous savez bien que l’entretien ménager est un poste exigeant et demande souvent de travailler sous pression ou avec des échéances serrées. Il arrive par exemple que cinq clients viennent se plaindre de leur insatisfaction face à la propreté de leurs chambres et que votre superviseur tient à ce vous refaites le nettoyage dans un bref délai. Comment réagiriez-vous?

Cette question vise à vérifier l’attitude et l’habileté du candidat à gérer une situation lorsqu’il est sous pression et  aussi pour démontrer son habileté à gérer une situation stressante, répondre au besoin immédiat du client, satisfaire les clients, assurer des services de couverture, montrer qu’il est débrouillard et courtois.

* Habileté à gérer une situation difficile
* Débrouillardise
* Satisfaction des clients
* Courtoise
* Fidélisation de la clientèle

3- Si un(e) client(e)  de la chambre VIP n’est pas satisfait(e) de la propreté de sa chambre et que d’autres clients sont arrivés vous n’êtes pas prêtes avec les chambres attribuées pour votre quart de travail. Comment réagiriez-vous ?

L’employeur veut évaluer la capacité d’adaptation du candidat à face aux situations imprévues et de sa façon de réagir. Il veut également mesurer le degré d’initiative,  d’autonomie, son sens d’organisation, son esprit d’initiative et son ouverture de travailler en équipe.

* Adaptation au travail
* Prévenance
* Sens d’organisation
* Esprit d’initiative
* Ouverture aux autres

### Concierge:

Questions de type comportemental

1. Parlez-nous d’une occasion où vous avez répondu à la demande d’un client et que vous avez même dépassé ses attentes.

Réponses attendues:

* Sens de l’initiative
* L’autonomie
* Connaître ses clients et leurs besoins
* Résolution des problèmes
* Dynamisme

2. Parlez-nous d’une expérience négative que vous avez vécu avec un client et comment vous l’avez résolu.

Réponses attendues:

* Service à la clientèle
* Esprit d’analyse
* L'efficacité

3. Quel est le plus grand défi professionnel que vous avez dû affronter dans votre carrière?

Réponses attendues:

* Sens d’organisation
* Objectif à long terme
* Autoévaluation

Questions de types situationnelles

1. Un client vient vous voir à 16h, il vous demande de lui réserver une table pour ce soir à 20h à un restaurant qu’il a toujours voulu visiter, mais ce restaurant n’a plus de tables disponibles. Que faites-vous?

Avec cette questions, nous voulons savoir si le candidat est capable d’offrir d’autres produits qui ressemblent ou qui sont encore meilleures que ceux que le client demandait au début. On veut aussi savoir s’il connaît les différents restaurants que la ville peut offrir et trouver la perle rare pour son client.

Réponses attendues:

* Débrouillardise
* Bon jugement
* Service à la clientèle
* Connaissance de la ville (restaurants)

2. Un client vous dit qu’il aimerait faire un tour de la ville, mais il a peur de se perdre, car il ne parle pas très bien l’anglais ni le français. Quelles options lui proposerez-vous?

Avec cette question nous voulons savoir son niveau de résolution de problèmes, ainsi que la débrouillardise. Nous voulons savoir si les options qu’il proposera seront logiques si elles sauront satisfaire le client désireux d’explorer.

Réponses attendues:

* Sens de l’initiative
* Débrouillardise
* Bon jugement

3. Vous faites un échange de monnaie pour un client, mais celui-ci insiste sur le fait que vous ne lui avez pas rendu tout son argent. Comment résolvez-vous ce problème?

Avec cette question, nous voulons savoir si le candidat est honnête et s’il est capable de garder son calme dans une situation stressante. Nous voulons aussi observer ses aptitudes de communication et de service à la clientèle. En dernier, nous voulons savoir si le candidat est capable de répondre au client avec empathie et sans perdre son sang-froid.

Réponses attendues:

* Honnêteté
* Efficience
* Capacité à communiquer
* Empathie
* Résolution de conflits

### Les questions directes: pour les trois postes

1. Quels sont vos points forts et vos points faibles ?

Cette question requiert non seulement à énoncer des savoir-être (ex: je suis dynamique, volontaire, etc.), mais aussi des savoir-faire et des savoirs généraux. Pour les points faibles, nous excluons les gens qui pensent être perfectionniste, c’est-à-dire les gens orgueilleux, car on doit se laisser contrebalancer par un élément positif.

2. Quelle serait votre valeur ajoutée dans notre équipe ?

Une énième question qui, sous un énoncé légèrement différent, nous permet d’avancer et à différencier les candidats. Cependant, nous valorisons l’esprit d’équipe car c’est une  perspective primordiale dans notre entreprise.

3. Quel poste souhaitez-vous occuper dans quelques années ?

Dans le secteur de l’hôtellerie, les perspectives d’évolution sont réelles et rapides. Nous aimerions que les candidats nous montrent l’envie de collaborer à long terme de façon positive.

(JOBS, QUESTIONS POUR VOUS PREPARER A L'ENTREVUE)

## 2.6 La fiche d’évaluation de l’entrevue

On évaluera l’étendue et la profondeur des réponses des candidats à l’aide de l’échelle de 1 à 5 qui suit chaque question.

### Objectifs :

On va donner la date et l’heure exacte pour nos futurs candidats, cela permet de voir s’ils sont ponctuels.On va observer leurs gestes non verbaux pour évaluer l’attitude de cette personne, par exemple, l'arrogance.Notre décision finale repose sur 5 critères : ses compétences, sa personnalité, sa motivation, sa capacité d’adaptation et, bien sûr, ses références.

### Échelle d'évaluation:

**5. Supérieur aux attentes** — Les réponses attendues ont toutesété données. La personne a démontré un niveau élevé de compréhension, et elle excelle dans cette matière.

**4. Conforme aux attentes —** Dans l’ensemble, les réponses attendues ont été données (lacunes mineures seulement, qui ne sont pas liées à des fonctions importantes du poste ou qui peuvent être comblées rapidement). La plupart des éléments de la question ont été abordés et la personne a démontré une bonne compréhension des concepts.

**3. Conforme aux attentes** — Les réponses attendues ont été données de façon satisfaisante. Selon les réponses, la personne satisfait aux exigences minimales relativement au rendement ciblé pour le poste. Elle a abordé des éléments clés et démontré une certaine compréhension. Niveau d’entrée pour le poste.

**2. Inférieur aux attentes** — Les réponses indiquent que la personne n’a pas encore atteint le niveau ciblé pour le poste. Piètres réponses, en deçà du niveau exigé pour le poste. Les réponses ne comportent pas l’information adéquate et n'indiquent pas une bonne compréhension, et il manquait des éléments importants relativement aux fonctions liées à l’emploi.

**1. Inférieur aux attentes —** Les réponses n’ont pas démontré que, en ce domaine, la personne possède les connaissances ou les compétences nécessaires pour le poste. Les réponses laissent entrevoir de sérieuses lacunes et des problèmes.

(CCSC)

### https://lh4.googleusercontent.com/QZ6o5Jj_RbQ7arT5QJaYdZrMoLcO0eaNg1NhjR4fTxFHRrQiDjkw_ZotXzvPf9F2uOTpwr3c9f_1WY3l16mNNmKFj2ITX-QEhiUypn3xVTHfMBQUm1U0KOpSzUnA5sLcXwpY_bp3ÉVALUATION DU CANDIDAT POUR LE POSTE DE PRÉPOSÉ À LA RÉCEPTION

Nom du candidat:

Date de la rencontre:

Heure de la rencontre:

Nom du recruteur:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CATÉGORIES** | **1. Inférieur aux attentes** | **2. Inférieur aux attentes** | **3. Conforme aux attentes** | **4. Conforme aux attentes** | **5. Supérieur aux attentes** |
| 1. Motivation    professionnelle |  |  |  |  |  |
| 2. Esprit d'équipe |  |  |  |  |  |
| 3. Esprit d’analyse et de synthèse |  |  |  |  |  |
| 4. Établit les priorités |  |  |  |  |  |
| 5. Débrouillardise, autonomie |  |  |  |  |  |
| 6. Sens des    responsabilités |  |  |  |  |  |
| 7. Sens de l’organisation |  |  |  |  |  |
| 8. Capacité de faire face aux imprévus, gestion du stress |  |  |  |  |  |
| 9. Communication, entregent |  |  |  |  |  |
| 10. Attitudes générales, tempérament, la flexibilité |  |  |  |  |  |
| 11. Maîtrise de soi |  |  |  |  |  |
| 12. Lacompétence relationnelle |  |  |  |  |  |
| 13. Réponses    aux questions spécifiques |  |  |  |  |  |
| 14. Bilinguisme |  |  |  |  |  |
| **TOTAL:** |  |  |  |  |  |

### https://lh4.googleusercontent.com/QZ6o5Jj_RbQ7arT5QJaYdZrMoLcO0eaNg1NhjR4fTxFHRrQiDjkw_ZotXzvPf9F2uOTpwr3c9f_1WY3l16mNNmKFj2ITX-QEhiUypn3xVTHfMBQUm1U0KOpSzUnA5sLcXwpY_bp3ÉVALUATION DU CANDIDAT POUR LE POSTE DE CONCIERGE

Nom du candidat:

Date de la rencontre:

Heure de la rencontre:

Nom du recruteur:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CATÉGORIES** | **1. Inférieur aux attentes** | **2. Inférieur aux attentes** | **3. Conforme aux attentes** | **4. Conforme aux attentes** | **5. Supérieur aux attentes** |
| 1. Motivation    professionnelle |  |  |  |  |  |
| 2. Esprit d’analyse et de synthèse |  |  |  |  |  |
| 3. Imagination, initiative |  |  |  |  |  |
| 4. Débrouillardise, autonomie |  |  |  |  |  |
| 5. Sens des    responsabilités |  |  |  |  |  |
| 6. Sens de l’organisation |  |  |  |  |  |
| 7. Capacité de faire face aux imprévus, gestion du stress |  |  |  |  |  |
| 8. Communication, entregent |  |  |  |  |  |
| 9. Réponses    aux questions spécifiques |  |  |  |  |  |
| 10. Bilinguisme (3ième langue un atout) |  |  |  |  |  |
| TOTAL: |  |  |  |  |  |

### https://lh4.googleusercontent.com/QZ6o5Jj_RbQ7arT5QJaYdZrMoLcO0eaNg1NhjR4fTxFHRrQiDjkw_ZotXzvPf9F2uOTpwr3c9f_1WY3l16mNNmKFj2ITX-QEhiUypn3xVTHfMBQUm1U0KOpSzUnA5sLcXwpY_bp3ÉVALUATION DU CANDIDAT POUR LE POSTE DE PRÉPOSÉ D’ENTRETIEN MÉNAGER

Nom du candidat:

Date de la rencontre:

Heure de la rencontre:

Nom du recruteur:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CATÉGORIES** | **1. Inférieur aux attentes** | **2. Inférieur aux attentes** | **3. Conforme aux attentes** | **4. Conforme aux attentes** | **5. Supérieur aux attentes** |
| 3. Motivation    professionnelle |  |  |  |  |  |
| 4. fidélisation la clientèle |  |  |  |  |  |
| 5. Esprit d’initiative |  |  |  |  |  |
| 6. Régularité professionnelle |  |  |  |  |  |
| 7. Débrouillardise, autonomie |  |  |  |  |  |
| 8. Sens des    responsabilités |  |  |  |  |  |
| 9. Sens de l’organisation |  |  |  |  |  |
| 10. Capacité de faire face aux imprévus, gestion du stress |  |  |  |  |  |
| 11. Entregent |  |  |  |  |  |
| 12. Attitudes générales, tempérament |  |  |  |  |  |
| 13. Expérience    professionnelle |  |  |  |  |  |
| 14. Travail d'équipe |  |  |  |  |  |
| 15. Réponses    aux questions spécifiques |  |  |  |  |  |
| 16. Bilinguisme |  |  |  |  |  |
| TOTAL: |  |  |  |  |  |

# 3. Section 3: Le processus d'orientation et de formation du personnel

## 3.1 Le programme d’orientation du nouvel employé

### Accueil :

Au cours de la première journée, le supérieur immédiat accueille le nouvel employé chaleureusement en lui souhaitant la bienvenue dans l’entreprise. Il le présente aux autres employés, il lui fait visiter l’établissement, les différents bureaux avec lesquels il aura à communiquer durant son temps de travail. Il doit lui expliquer la stratégie, la mission et l’organigramme de l’entreprise. Ensuite, on lui décrit son poste de travail et les différentes tâches qui lui sont assignées. En plus, le superviseur lui donne des informations sur le salaire et sur l’horaire.

### Calendrier de la première journée du nouvel employé: les trois postes

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Heures** | **Activités** | **Responsable** | **Effets** |
| 8h00- 8h15 | Accueil les nouveaux employés | Par le superviseur | Mots de bienvenue par le superviseur |
| 8h15 -9h50 | Visite de l’entreprise et des lieux de travail | Par le superviseur et le responsable immédiat | -Avoir plus de connaissances sur l'hôtel.  -Présentation de la stratégie, des valeurs et de la mission de l’entreprise  -Description du poste et des tâches |
| 9h50-10h | Pause |  |  |
| 10h00- 11h00 | Présentation du nouvel employé aux autres employés, aux ressources humaines et aux autres employés | Par le superviseur | Intégrer l’employé au sein de  l’entreprise, |
| 11h00 - 12h30 | Dîner |  | Manger avec le superviseur et les collègues, |

### La formation initiale:

Préposé à l’entretien ménager:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Horaire** | **Méthodes** | **Responsable** | **Description** |
| La veille | Formation en ligne | superviseur de l’entretien ménager | - On fournit le manuel de travail et la promesse de service au nouvel employé.  (ex: les tâches, lesresponsabilités, la fiche d’hygiène, etc.) |
| 12h30-13h00 | Apprentissage sur le lieu de travail | Le superviseur de l’entretien ménager | Accueil et  Remise du matériel de travail |
| 13h00 -14h00 | Apprentissage sur le lieu de travail  et coaching | Le superviseur de l’entretien ménager ou un collègue | - Comment faire le nettoyage des chambres |
| 14h00 - 15h00 | Apprentissage sur le lieu de travail | Le superviseur de l’entretien ménager ou un collègue | - Comment nettoyer la salle de bain |
| 15h00-15h30 | Pause- café |  |  |
| 15h00-16h30 | Apprentissage sur le lieu de travail et coaching |  | - Comment faire le lit |

Concierge:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Horaire** | **Méthodes** | **Responsable** | **Description** |
| La veille | Formation en ligne | Superviseur de réception | On fournit le manuel de travail et la promesse de service au nouvel employé.  (ex: les tâches, lesresponsabilités, la carte géographie, etc.) |
| 12h30-15h30 | Apprentissage sur le lieu de travail et coaching | Concierge actuel | Transmettre des connaissances  Mises en pratique |
| 15h30-16h00 | Évaluation de la formation | Superviseur de la réception | Demander au candidat de remplir une formulaire de satisfaction pour la formation |
| 16h00-17h00 | Évaluation de la formation | Superviseur de la réception | Rencontre avec le candidat pour faire un suivi |

Préposé à la réception:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Horaire | Méthodes | Responsable | Description |
| La veille | Formation en ligne | Superviseur de réception | On fournit le manuel de travail et la promesse de service au nouvel employé.  (ex: les tâches, lesresponsabilités, l’utilisation de logiciel, etc.) |
| 12h30-15h30 | Apprentissage sur le lieu de travail et coaching | Un/une réceptionniste | Un ancien employé va montrer l’utilisation du logiciel, plus pratique |
| 15h30-16h00 | Évaluation de la formation | Superviseur de réception | Demander au candidat de remplir un formulaire de satisfaction pour la formation |
| 16h00-17h00 | Évaluation de la formation | Superviseur de réception | Rencontre avec le candidat pour faire un suivi |

# 4. Section 4: L'évaluation du rendement

## 4.1 L’évaluation de rendement (l’évaluation multi source ou 360 degrés)

L'évaluation du rendement se fera dans  un processus continu visant à planifier, contrôler et réviser le rendement de l'employé.

Sources d’évaluation: les collègues, les subordonnés, les clients et les technologies.

Période de probation : 3 mois

1- Le responsable immédiat va déterminer et clarifier les attentes.

2- Déterminer comment les résultats seront mesurés.

3- Planifier le processus et le plan du suivi à travers un document écrit.

4- Faire le suivi et l'évaluation des progrès.

5- Prise de mesure correctives ou de changement.

6-  Évaluation  du rendement  chaque six mois après la période de probation.

Ce travail peut se faire par  un comité composé d’employés, le superviseur ou de gestionnaires de l’entreprise afin d’obtenir leur approbation, leur compréhension et leur appui pour ce processus. Par ailleurs, il est nécessaire de recevoir l’assurance que la direction agira en accord avec les résultats du processus de gestion de la performance, afin qu’on reconnaisse la productivité, qu’on accorde le soutien ou la formation nécessaires pour améliorer un rendement qui s’avère inadéquat, ou que des mesures appropriées soient prises lorsque le travail demeure insatisfaisant (changement de responsabilités ou renvoi de l’employé, selon le cas).

Concierge:

Nom du candidat:

Date de l’évaluation:

Heure de l’évaluation:

Nom de l'évaluateur:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objectif** | **:)** | **: l** | **:(** | **Commentaires** |
| Respect des procédures |  |  |  |  |
| Connaissance des logiciels |  |  |  |  |
| Autonomie et initiative |  |  |  |  |
| Plaintes client |  |  |  |  |
| Efficacité et efficience |  |  |  |  |
| Qualité de travail |  |  |  |  |
| Service à la clientèle |  |  |  |  |
| Respect des politiques |  |  |  |  |

Signature du candidat: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_     Signature de l’évaluateur:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Préposé à la réception:

Nom du candidat:

Date de l’évaluation:

Heure de l’évaluation:

Nom de l'évaluateur:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objectif** | **:)** | **: l** | **:(** | **Commentaires** |
| Accueil |  |  |  |  |
| Sens l’organisation et respect des échéances |  |  |  |  |
| Qualité de travail |  |  |  |  |
| Service à la clientèle |  |  |  |  |
| Relation avec les partenaires et les membres |  |  |  |  |
| Soutien à l’équipe |  |  |  |  |
| Souplesse et flexibilité |  |  |  |  |
| Habiletés et aptitudes |  |  |  |  |
| Plaintes client |  |  |  |  |
| Respect des politiques |  |  |  |  |

Signature du candidat: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_     Signature de l’évaluateur:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Préposé à la réception:

Nom du candidat:

Date de l’évaluation:

Heure de l’évaluation:

Nom de l'évaluateur:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objectif** | **:)** | **: l** | **:(** | **Commentaires** |
| Qualité du travail |  |  |  |  |
| Respect du standard des chambres |  |  |  |  |
| Satisfaction du client |  |  |  |  |
| Sens d’organisation |  |  |  |  |
| Débrouillardise |  |  |  |  |
| Efficacité et efficience |  |  |  |  |
| Rapidité |  |  |  |  |
| Esprit d’équipe |  |  |  |  |
| Respect des politiques |  |  |  |  |

Signature du candidat: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_     Signature de l’évaluateur:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**SMART**

À la fin de la période de probation, l’hôtel le Crystal utilise la stratégie SMART pour déterminer les objectifs à atteindre pour chaque employé.

**S**pécifique: Donner des objectifs clairs et précis

**M**esurable: Quantifiable et contrôlable

**A**tteignable: Réalisables et concrets, progression de performances

**R**éaliste: avec nos objectifs

**T**emporel: dans un temps bien déterminé

(jogging)

# Conclusion

Notre département des ressources humaines vous présente la nouvelle boite à outils dans le but d’aider les cadres et les superviseurs à bien définir les critères de sélection, à choisir les bons outils de recrutement, à améliorer le processus d’embauche et à concevoir une grille d’évaluation efficace afin de choisir le candidat idéal. Ainsi, nous voulons nous positionner favorablement sur le marché dans le but de devenir un employeur de choix. N’oublions pas que plus de candidatures signifient que nous pourrons remplir nos rangs des employés de premier ordre et de rehausser l’éclat du Crystal.

# Bibliographie

CCSC. (n.d.). *INFO RH*. Retrieved 11 05, 2017, from CCSC: http://www.ccsc-cssge.ca/

CQRHT*CONCIERGE*

CQRHT. (n.d.). *PREPOSE A LA RECEPTION*. Retrieved 10 20, 2017, from CQRHT: http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/hebergement/prepose-preposee-a-la-reception/ )

CQRHT. (n.d.). *PREPOSE A LA RECEPTION*. Retrieved 10 27, 2017, from CQRHT: http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/hebergement/prepose-preposee-a-la-reception/

CQRHT. (n.d.). *PREPOSE A L'ENTRETIEN MENAGER*. Retrieved 10 26, 2017, from CQRHT: http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/hebergement/prepose-preposee-a-lentretien-menager/

CRYSTAL, L. L. (n.d.). *CRYSTAL, L'HOTEL LE*. Retrieved 10 19, 2017, from CRYSTAL, L'HOTEL LE: http://french-lecrystalmontreal.devsite-1.com/es/quartier.html

DESJARDINS. (n.d.). *Service à la clientèle : comment éviter les plaintes et les gérer efficacement?* Retrieved 11 05, 2017, from DESJARDINS: https://www.desjardins.com/coopmoi/entreprises/fiches-conseils/service-clientele-comment-eviter-plaintes-gerer-efficacement/index.jsp

Haden, J. (n.d.). *How to Make the Perfect Job Offer: 9 Tips*. Retrieved 11 01, 2017, from INC.COM: https://www.inc.com/jeff-haden/how-to-make-the-perfect-job-offer-9-tips.html

INC, S. (n.d.). *Top 10 des compétences les plus recherchées*. Retrieved 11 05, 2017, from SECRETAIRE INC: https://www.secretaire-inc.com/top-10-des-competences-les-plus-recherchees/

JOBS, H. (n.d.). *BARISTA STARBUCKS HOTEL LE CRYSTAL*. Retrieved 11 01, 2017, from HOTELLERIE JOBS: https://www.hotelleriejobs.com/fr/job/barista-starbucks-hotel-le-crystal-montreal-11

JOBS, H. (n.d.). *HOTELLERIE JOBS*. Retrieved 11 04, 2017, from HOTELLERIE JOBS: www.hotelleriejobs.com

JOBS, H. (n.d.). *QUESTIONS POUR VOUS PREPARER A L'ENTREVUE*. Retrieved 11 04, 2017, from HOTELLERIE JOBS: : https://www.hotelleriejobs.com/fr/news/3911-30-questions-pour-vous-preparer-a-l-entrevue

JOBS, H. (n.d.). *SERVEUR SAISONNIER BISTRO LAURENTIEN LA COUPOLE HOTEL LE CRYSTAL*. Retrieved 11 03, 2017, from HOTELLERIE JOBS: https://www.hotelleriejobs.com/fr/job/serveur-se-saisonnier-bistro-laurentien-la-coupole-hotel-le-crystal-montreal

jogging. (n.d.). *images smart*. Retrieved 11 11, 2017, from jogging: http://www.jogging-course.com/images/smart.jpg

LECLERC, F. (2016). *SUPERVISION DE LA RECEPTION.* MONTREAL: COLLEGE LASALLE.

QUEBEC, E. (n.d.). *EMPLOI QUEBEC*. Retrieved 11 01, 2017, from EMPLOI QUEBEC: http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca/entreprises/recruter/outils-daide-au-recrutement/preparer-une-offre-demploi/

QUEBEC, E. (n.d.). *RECEPTIONNISTE*. Retrieved 11 04, 2017, from EMPLOI QUEBEC: http://imt.emploiquebec.gouv.qc.ca/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg122\_descrprofession\_01.asp?lang=FRAN&Porte=1&cregn=QC&prov=pje&pro=1414

SOIR, L. (n.d.). *Les 10 compétences les plus demandées*. Retrieved 11 05, 2017, from LE SOIR: https://references.lesoir.be/article/les-10-competences-les-plus-demandees/

SYLVIE ST-ONGE, S. G.-P. (2017). *RELEVER LES DEFIS DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.* MONTREAL: CHENELIERE EDUCATION.