

Les entreprises et leurs organisations

La gestion de la qualité se développe progressivement dans les métiers de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme.

Soit, d'une manière simple : la mise en place de services "qualité" au sein des établissements,

Soit dans une démarche de certification qui fait appel à une organisation, des services extérieurs, afin que l'entreprise obtienne un "label", une sorte de "diplôme" qui sanctionne la mise en oeuvre d'une démarche qualité globale.

Ce qui fait que certains postes de "responsable qualité, "auditeur", "contrôleur".. peuvent être proposés dans des entreprises du secteur touristique, ou bien des postes sensiblement différents dans des entreprises de services spécialisés dans la gestion de la qualité, le conseil...le contrôle...

LES GRANDES ENTREPRISES

ce sont des hôtels au-delà de 100 chambres, de grandes brasseries, restaurants et toutes les activités comme traiteur, resort, structures d'hébergement importantes.

Elles peuvent proposer des postes dans les domaines de la qualité : du respect des normes d'hygiène à la mise en oeuvre, la gestion de la qualité.

Ces fonctions peuvent être intégrées à des postes plus conventionnels, comme ceux de responsable (F&F, réception-accueil), il y a donc polyvalence.

LES HOTELS DE CHAINE INTEGRES

ce sont des établissements intégrés à une chaîne, tous semblables, avec la même enseigne.

Afin que les normes de la chaîne soient respectées et suivies, des postes dans les domaines de la qualité sont créés, ils peuvent l'être pour un établissement donné ou bien un ensemble d'unités de la même chaîne.

LES CHAINES VOLONTAIRES

les établissements sont indépendants mais adhèrent à un groupement pour bénéficier de services performants assurés par la chaîne. Comme pour les établissements intégrés à des chaînes, le respect des normes doit être contrôlé et suivi.

L'adhésion des nouveaux établissements fait souvent l'objet d'une évaluation avant, permettant de mesurer le niveau de qualité offert et la conformité avec les normes définies par le groupement.

LES ENTREPRISES SPECIALISEES

il s'agit de conseil, d'évaluation, d'audits et de toutes formes d'actions liées à la gestion de la qualité assurées par des entreprises spécialisées, non touristiques, non hôtelières. Elles emploient des personnes spécialisées ayant une bonne connaissance du milieu HCR, tourisme généralement, mais ce n'est pas obligatoire.

Des métiers qui se développent : il y a des opportunités à saisir.

Les métiers et aptitudes requises

Tous ces postes sont, dans le principe, accessibles à toutes les personnes qui ont les compétences pour y parvenir. Toutefois, comme dans d'autres branches professionnelles, certains recruteurs préfèrent s'entourer de collaborateurs ayant une expérience dans les H.C.R. ou le tourisme.

Organisation

Observation, curiosité

Sourire, aisance

Résistance au stress

Précision

Aimer les contacts

Habilité, tact

Responsabilité

Autonomie

Fiabilité

Réactivité

Esprit d'équipe

Opiniâtreté

Analyse, réflexion

QUALITE

- Directeur(trice)
- Conseiller(e) qualité
- Adjoint(e), assistant(e)
- Ambassadeur(trice) qualité
- Responsable qualité
- Auditeur interne
- Formateur(trice) qualité

*et d'autres qualificatifs
selon les entreprises*

ADMINISTRATION

- Secrétaire
- Commercial, conseil
- Adjoint(e), assistant(e)
- Planificateur(trice)
- Vérificateur(trice)

*et d'autres qualificatifs
selon les entreprises*

**Des jobs
ouverts,
évolutifs**

Accéder aux métiers, la formation

Pour les postes polyvalents dans l'hôtellerie, la restauration et le tourisme comme "chef de réception, responsable qualité", le recrutement se fera sur le métier principal -réceptionniste-. Une formation complémentaire plus une expérience dans la gestion de la qualité sont requises.

Pour les postes occasionnels proposés par des entreprises spécialisées dans l'audit et le contrôle qualité, comme "ambassadeur qualité ou "auditeur" une sérieuse connaissance du secteur HCR tourisme est demandée, plus des qualités indispensables pour réussir les missions, comme :

- esprit de synthèse
- observation, connaissance des pratiques et des normes

Pour les postes à temps plein dans les entreprises spécialisées dans la gestion de la qualité ou sa mise en oeuvre (conseil), les recrutements seront ouverts aux personnes ayant un cursus de formation correspondant aux besoins des fonctions proposées.

Les écoles hôtelières, les centres de formation initiale :

(voir "offres partenaires" "formations qualifiantes")

Certaines écoles

Les universités, instituts et autres écoles spécialisées :

Comme des écoles de

Les changements de carrière :

Vous avez travaillé à différents postes, voire dans d'autres métiers. Pour intégrer l'hôtellerie, des formations ou des expériences dans les métiers du tourisme peuvent s'avérer nécessaires pour les postes spécialisés comme le contrôle qualité ou l'audit.

Pour progresser :

La formation :

La qualité, sa gestion et sa mise en oeuvre, le contrôle, les normes.. il y a beaucoup de centres spécialisés qui proposent des modules de stages courts spécialement conçus pour développer les performances.

L'expérience :

Les entreprises proposent des postes, c'est à vous d'évoluer et de progresser. Rien n'est définitivement acquis ni fini : les métiers sont évolutifs, il y a réellement plein d'opportunités.

L'expérience à l'international est toujours riche, elle ouvre l'esprit;

Les écoles et centres de formation. (formations qualifiantes)

Les écoles et instituts qui préparent aux fonctions dans la qualité

.....

.....

.....

Voyez la liste dans "l'espace partenaires" de Monstaff,
aux rubriques "écoles", "centres" ou "formations qualifiantes".

Les filières de formation dans la qualité...

Les centres de formation spécialisés. (formations courtes en entreprise)

Vous êtes en poste dans une entreprise, vous avez des droits pour votre formation professionnelle.

Afin de vous orienter vers les postes de responsable qualité, auditeur vous pouvez entreprendre des formations courtes (quelques jours) dites "de perfectionnement" avec l'accord de votre employeur.

A l'issue d'un cycle de formations, vous pourrez plus aisément répondre aux critères demandés pour le recrutement de responsable qualité, par exemple, sachant que vous avez acquis les connaissances nécessaires.



Les associations, les concours.