

LA GESTION DES PERSONNELS DANS UN RESTAURANT

QUELS PRINCIPES ET QUELLES VALEURS?

1. LE RECRUTEMENT DES PERSONNELS.

Il relève des compétences et de la responsabilité du Directeur des Ressources Humaines.

2. L'ACCUEIL DANS L'ORGANISATION DU RESTAURANT.

Il comprend l'explication de l'organisation et du fonctionnement:

- De la Direction des restaurants
 - De l'unité de restauration
 - Du Comité d'Entreprise (C.E.)
- } par le D.R.H.
-
- Visite des locaux
 - Présentation aux autres personnels
- } par le Directeur du restaurant

3. LA PRESENTATION DU POSTE DE TRAVAIL.

- Avec une fiche de définition du poste (fonctions, tâches, responsabilités, etc.);
- Avec l'organigramme de l'équipe, pour situer le poste au sein de l'ensemble;
- Avec les tableaux de répartition:
 - ➔ des jours de travail et de repos
 - ➔ des tâches ou des fonctions dans le temps de travail
 - ➔ des tâches en fonction des menus et des planifications (menus, personnels)

4. LE NOUVEAU PERSONNEL DANS L'EQUIPE.

- Il faut définir:

*Rituels
de vie
dans
l'équipe*

- sa place (les liens, les informations, les limites à ne pas dépasser, etc.);
- son poste;
- ses méthodes de travail;
- ses outils;
- ses façons de communiquer.

- Il faut mettre en place un tutorat:

→ accompagner les apprentissages d'un "stagiaire"

→ être tuteur, c'est:

1. Préparer des fiches de travail;
2. Conforter le stagiaire pour le sécuriser dans l'apprentissage;
3. Présenter l'apprentissage de façon méthodique et précise. Le répéter;
4. Faire, aussitôt après l'explication, réaliser l'apprentissage par le stagiaire. Le questionner, savoir s'il l'acquiert. Le faire répéter;
5. Assurer le suivi et le contrôle des acquis et des pratiques.

- Il faut mettre en place des outils de communication

→ communiquer c'est:

1. Écouter;
2. Vouloir comprendre, faire le vide dans ses idées pour entendre l'autre;
3. Respecter l'autre dans ce qu'il est, ce qu'il fait;
4. Chercher à vivre en harmonie et non en concurrence;
5. Mettre en place des challenges, mais pas d'enjeux et de conflits;
6. Supporter d'être observé, d'être évalué;
7. Penser que, en général, les gens font pour le mieux dans les situations où ils se trouvent.

5. TRANSMETTRE OU FAIRE PARTAGER L'AMBIANCE DE L'EQUIPE ET LA CULTURE DE L'ENTREPRISE.

- comment mettre en place une ambiance d'équipe au sein d'un groupe?
- comment organiser des équipes?
- comment faire évoluer les équipes?

- comment mettre en place des principes de travail? En développant les notions suivantes:
 - ➔ l'entraide;
 - ➔ la collaboration;
 - ➔ la disponibilité;
 - ➔ la polyvalence;
 - ➔ la souplesse;
 - ➔ le respect des horaires;
 - ➔ le respect des règlements;
 - ➔ le respect des organisations;
 - ➔ la conscience professionnelle;
 - ➔ la vertu de la rigueur de la production.

- comment se font les régulations des dysfonctionnements?
 - ➔ contrôler et modifier les erreurs
 - ➔ évaluer

- mettre en place une négociation sociale:

La négociation sociale est toujours maîtresse dans ces systèmes

- ➔ ne pas "laisser faire"
- ➔ ambivalence des responsabilités:
 - management classique des équipes;
 - interventions informelles des délégués du personnel et des élus.

- quelles relations informelles peuvent influencer....
- quels pouvoirs et contre-pouvoirs (qui sont la base de la démocratie mais génèrent des conflits) ?

Mais le conflit fait partie de la communication. En l'imposant, on peut même dire qu'il "l'améliore". C'est la dialectique de l'évolution: une succession alternée de conflits et de consensus.

Donc:

- quels paradoxes ou conduites paradoxales?

6. DEVELOPPEMENT ET PERSPECTIVES D'AVENIR D'UN PERSONNEL.

- Signes de reconnaissance de la hiérarchie (contrôles et évaluations quotidiens)
 - Entretiens et évaluations qui mettent en évidence:
 - ➔ de nouveaux objectifs
 - ➔ de nouvelles responsabilités
 - Demandes de responsabilité (critère fort dans un C.E.)
 - ➔ liberté d'ambition
 - ➔ liberté de promotion
 - ➔ liberté de développement
 - Déroulement de carrière
 - Formation
 - Liberté d'entreprise individuelle
 - Promotion interne
- } *Acquis sociaux
du C.E.*

7. LA POLITIQUE SALARIALE.

- Elle dépend de l'entreprise et du C.E.
 - ➔ conventions collectives
 - ➔ grilles salariales

8. CONCLUSION.

- Comment valoriser les acquis sociaux et les avantages culturels dus à la présence du C.E. comme cadre de l'entreprise?

RAPPEL SUR LA DELEGATION

