

Les compétences d'abord

Au fur et à mesure que les propriétaires d'entreprises s'adaptent à une main-d'œuvre plus restreinte et plus souple, la seule notion de « poste » devient insuffisante pour gérer personnel et les opérations en général. De plus en plus, les employés reçoivent une formation polyvalente pour assumer plusieurs fonctions, ce qui se répercute sur l'embauche, la formation et la fidélisation. Faire le point sur les compétences nécessaires, plutôt que sur les titres des postes concernés, est un bon point de départ pour redéfinir la main-d'œuvre du secteur du tourisme.



POSTE =

Une description statique des principales tâches, regroupées sous un nom reconnu (par exemple, agent d'accueil, guide touristique, cuisinier à la chaîne).



COMPÉTENCE =

Capacité développée à appliquer des connaissances pour accomplir une tâche spécifique (par exemple, gérer des réservations par le biais d'un système en ligne, élaborer un itinéraire, préparer et cuisiner des repas).

Les postes définissent les rôles et les responsabilités, mais ils ne décrivent pas forcément le travail réel des employés ou les compétences dont ils ont besoin pour réussir. Les exigences professionnelles évoluent au fil du temps, parfois rapidement : la plupart des emplois dans le secteur du tourisme requièrent aujourd'hui des compétences informatiques et technologiques plus poussées qu'il y a dix ans. De plus, à mesure que les entreprises développent de nouveaux produits et services, les besoins en compétences évoluent également dans de nouvelles directions.

En mettant l'accent sur les compétences plutôt que sur les fonctions traditionnelles, vous pourrez attirer de nouveaux talents et tirer parti des talents inexploités qui se trouvent déjà dans votre organisation.

- Prenez en considération les compétences que les candidats apportent avec eux, et pas seulement leur expérience. Les acquis sont le fondement des nouvelles compétences à développer.
- Adaptez les plans de travail et les offres d'emploi aux points forts et aux intérêts de l'employé. La restructuration des postes et la redistribution des responsabilités en fonction des candidats et des employés vous aideront à faire plus avec moins de personnel.
- Quelles sont les compétences de base importantes dans votre organisation ? Cela peut aider à identifier les domaines dans lesquels il convient de concentrer la formation croisée des employés.
- Discutez avec votre personnel en place au sujet de leurs compétences et de leurs talents cachés. Le candidat idéal pour un nouveau poste travaille peut-être déjà pour vous.
- Quelles sont les compétences essentielles au poste pour commencer, et quelles sont celles qui peuvent être acquises au fil du temps ? Une bonne définition de ces compétences peut permettre d'élargir le bassin de candidats potentiels.

LES JOYAUX CACHÉS

Lorsque l'on pense aux compétences professionnelles, il est facile de se concentrer sur une gamme étroite de tâches spécifiques et de compétences techniques. Mais dans une entreprise axée sur les personnes, les compétences générales et sociales sont extrêmement précieuses mais beaucoup plus difficiles à acquérir par la formation.

- Connaissances culturelles spécifiques et aptitudes linguistiques
- Empathie et sensibilité sociale
- Créativité et résolution de problèmes

En matière de compétences transférables, tenez compte des équivalences développées en dehors du secteur du tourisme. Une personne d'un autre secteur ou d'une autre industrie dont les compétences sont proches de celles que vous recherchez nécessitera moins de formation que vous ne le pensez.



Comprendre vos besoins

Passer d'une logique de "postes" à une logique de "compétences" peut demander un peu de souplesse intellectuelle.

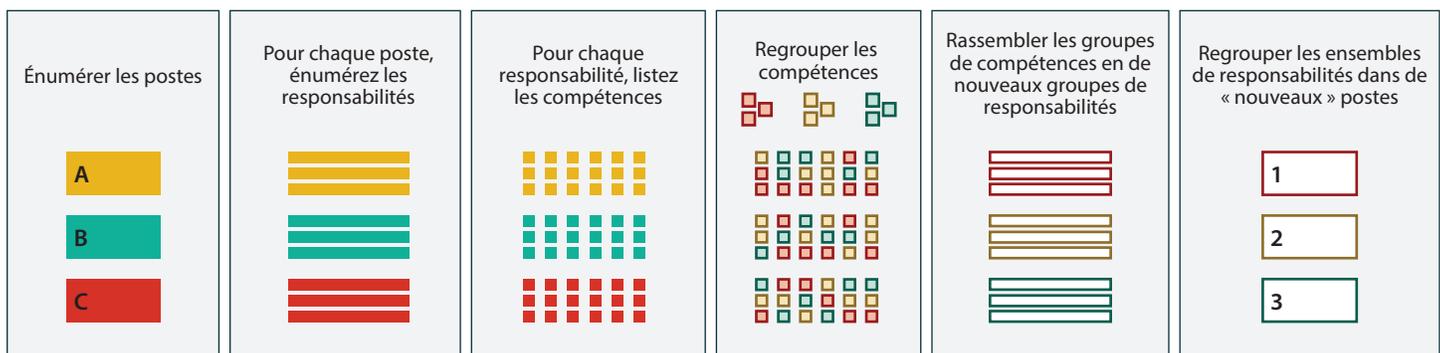
Pour certains postes, ce n'est peut-être pas nécessaire, mais si vous avez des difficultés à attirer ou à retenir des personnes, repensez la façon dont vos postes, vos rôles et vos responsabilités sont structurés : un ajustement peut rendre les choses plus fluides. Ces suggestions ont pour but de vous

aider à envisager vos besoins en matière d'embauche sous un angle différent. Le site Web Explorez le tourisme propose un certain nombre d'autres ressources qui vous aidera à gérer votre main-d'œuvre.

Audit des compétences : Quelles sont les compétences dont vous disposez déjà à l'interne et dont vous n'avez pas connaissance ?	En discutant avec votre personnel actuel de leurs compétences, de leurs intérêts et de leurs ambitions, vous indiquez clairement que vous accordez de l'importance à leurs efforts et à leur engagement dans votre entreprise, et que vous souhaitez les aider à se développer sur le plan personnel et professionnel. Cela permettra d'identifier les domaines dans lesquels il convient d'offrir davantage de formation et de suggérer des possibilités de promotion ou de transfert pour utiliser au mieux les talents dont vous disposez déjà.	
Pour chaque employé, les compétences et atouts non utilisés dans son poste actuel	Nouvelles tâches ou responsabilités qu'il aimerait assumer	Compétences qu'il souhaite développer au cours de l'année à venir

Pour les postes que vous avez du mal à pourvoir	En définissant clairement les compétences et les responsabilités associées à un poste, vous produirez une meilleure offre d'emploi et aiderez les demandeurs d'emploi à mieux comprendre vos attentes. C'est également un bon exercice pour vérifier que vous avez vraiment besoin de tous les éléments que vous demandez lorsque vous publiez l'offre d'emploi.		
Quelles sont les compétences minimales nécessaires pour débiter ?	Quelles sont les autres compétences que devrait posséder le candidat idéal ?	Quelles sont les compétences qu'il peut acquérir en suivant une formation une fois qu'il a commencé à travailler ?	Parmi mes employés actuels, quels sont ceux qui pourraient être intéressés par ce poste ?

Réalignment des rôles et des responsabilités Si vous avez du mal à pourvoir quelques postes, réfléchissez à la manière dont vous pourriez redéfinir et réinventer ces "emplois". Recherchez les compétences qui se rejoignent et reliez-les aux besoins de votre entreprise. Le transfert de certaines responsabilités d'un poste à l'autre peut également rendre les choses plus intéressantes ou plus attrayantes pour les chercheurs d'emploi.



Pour en savoir davantage, veuillez communiquer avec :

info@TourismHR.ca | DiscoverTourism.ca
Octobre 2023



Financé par le gouvernement du Canada

