



## Exemples de réussite

Développer des compétences en matière d'employabilité avec des partenaires allemands

8 études de cas de Secteur de l'hôtellerie et du tourisme

# Exemples de réussite

Développer des compétences en matière d'employabilité avec des partenaires allemands

---

*8 études de cas dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme*

---

# Contenu

4



Avant-propos

6



*Eckert Schools International*  
*Nouvelles recrues internationales pour les entreprises bavaroises de l'hôtellerie et de la restauration*

8



*Deutsche Management Akademie Niedersachsen gGmbH (DMAN)*  
*Gestion du tourisme numérique pour les agences de voyage et les voyageurs en Irak*

10



*THE MAK'ED TEAM*  
*Centre moderne de formation continue pour les travailleurs qualifiés à Haïti*

12



*FEDA Madrid*  
*Formation en alternance dans le domaine du tourisme selon le modèle allemand*

14



*HOTQUA, hotel tourism quality*  
*Normes de qualité modernes pour les hôtels en Colombie*

16



*Ruanla Consulting Agency*  
*Formation sur le terrain à la gastronomie allemande pour des étudiants thaïlandais*

18



*inside*  
*Une application d'apprentissage pour une qualité de formation uniforme dans la restauration collective*

20



*platform3L GmbH*  
*Plateforme d'apprentissage numérique pour le secteur hôtelier au Ghana et en Europe*



## Avant-propos

La mondialisation et la numérisation des marchés ont modifié la situation concurrentielle dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme. Des mesures sont désormais nécessaires en raison des exigences et des attentes accrues des voyageurs, d'une part, et d'une concurrence de plus en plus vive, d'autre part. Seules les entreprises axées sur la qualité du service, le respect de l'environnement et le développement durable seront en mesure de s'imposer.

En Allemagne, l'hôtellerie et l'industrie de l'accueil jouissent d'une longue tradition. En 2022, compte tenu des graves conséquences pour le secteur liées à la pénurie de travailleurs qualifiés et à la pandémie de coronavirus, ces deux secteurs ont actualisé leurs professions à formation en alternance. Le but est de susciter l'intérêt des jeunes pour une carrière dans l'hôtellerie et la restauration grâce à des profils professionnels différenciés et à des contenus de formation modernes et attrayants abordant des thèmes tels que la durabilité, la protection de l'environnement et la numérisation.

Les spécialistes de la restauration suivent de plus en plus de formations dans le domaine de la restauration événementielle. À l'avenir, les traiteurs professionnels se chargeront d'organiser tous les secteurs d'un restaurant, de contrôler les procédures de travail et de surveiller la qualité des produits et des processus.

Pour les cuisiniers, la formation abordera de manière plus approfondie la cuisine végétarienne et végétalienne pour répondre aux tendances de modification des habitudes alimentaires. La profession à formation de deux ans d'« aide-cuisinier » a été nouvellement créée. Elle s'adresse principalement aux jeunes ayant des aptitudes pratiques pour aider les cuisiniers dans la préparation des repas et des plats. Pour ces jeunes, il s'agit d'une qualification professionnelle qui leur ouvre des perspectives de carrière.

La réussite économique de l'Allemagne est renforcée par son expertise dans l'enseignement et la formation professionnels (EFP), ainsi que son système



de formation en alternance. L'Allemagne possède une longue tradition dans ce domaine et est très réputée pour l'orientation pratique et centrée sur la demande de ses programmes de qualification. La coopération est d'autant plus fructueuse que cette expérience allemande est régulièrement adaptée aux besoins spécifiques de chaque cas individuel. L'intégration des compétences professionnelles, sociales et méthodologiques est au premier plan de ce que les partenaires allemands peuvent vous apporter.

iMOVE a été créé à l'initiative du ministère fédéral de l'Éducation et de la Recherche en 2001 afin de promouvoir la coopération du secteur privé des prestataires de formation allemands avec des organisations internationales publiques et privées. Les services iMOVE comprennent une base de données qui contient des informations sur les prestataires de formation allemands, les séminaires, les formations et les salons à l'étranger, ainsi qu'une place de marché B2B, où des demandes internationales spécifiques peuvent être diffusées au réseau de prestataires d'iMOVE.

Cette brochure présente huit modèles de réussite dans le domaine de l'hospitalité et du tourisme, réalisée dans le cadre d'un effort conjoint de partenaires allemands et internationaux. « Formation - Fabriquée en Allemagne » dispose d'un large éventail de programmes de formation et est centrée sur l'employabilité ; elle peut ainsi contribuer efficacement au processus de conception de systèmes de formation dans de nombreux pays par des projets de coopération transnationale.

Pas encore convaincu ? Jetez un œil par vous-même dans les exemples de bonnes pratiques suivants et laissez-vous inspirer !

**Dr Andreas Werner**  
[Université de São Paulo, Brésil]  
Chef de division d'iMOVE au BIBB



## Nouvelles recrues internationales pour les entreprises bavaroises de l'hôtellerie et de la restauration

De juin à août 2022, 43 jeunes du Vietnam ont effectué un cours de préparation (cours d'allemand de niveau B1 et notions professionnelles de base) à la Dr. Eckert Academy et à l'Eckert Schools International de Regenstauf, en Bavière. En septembre, ils ont ensuite rejoint leurs postes de formation dans des entreprises bavaroises du secteur de l'hôtellerie et de la restauration. Pour cette activité de formation, Eckert Schools coopère avec la Fédération régionale bavaroise de la Fédération allemande de l'hôtellerie et de la restauration (DEHOGA) et l'entreprise germano-vietnamienne de recrutement de personnel V-Unité International GmbH.

Au total, quelque 150 hôtels de toute la Bavière y participent et se réjouissent d'accueillir cette nouvelle génération de travailleurs qualifiés internationaux. « Il s'agit d'un projet pilote d'une ampleur sans précédent. Non seulement nous établissons de nouvelles normes, mais nous créons également de nouvelles opportunités et permettons une intégration active », a déclaré Son Pham, directeur général de V-Unité pour expliquer son point de vue sur la coopération internationale.

« La Dr. Eckert Academy ne se contente pas de vous proposer des cours de langue certifiés. Nous vous apportons également un soutien complet et veillons à ce que vous vous adaptiez à la vie en Allemagne », a expliqué Markus Johannes Zimmermann, directeur général de l'Eckert Academy, lors de la réception officielle qui s'est tenue le 22 juin 2022. Le temps passé sur le campus de Regenstauf a pour but de préparer les stagiaires vietnamiens, tant sur le plan linguistique que culturel, à leur formation en Allemagne. « La première étape pour se sentir chez soi est d'apprendre la langue, et cela commence ici, sur le campus de l'Eckert Schools », a déclaré Son Pham pour motiver les jeunes qui n'en étaient qu'au début de leur parcours.

Andreas Brunner, vice-président de la DEHOGA Bavière, s'est également adressé directement aux invités internationaux. « J'ai beaucoup de respect pour vous tous qui avez fait cette démarche courageuse pour franchir une nouvelle étape de votre vie. Je vous remercie de votre confiance et vous souhaite à tous la bienvenue en Bavière. » Sa collègue Susanne Droux, directrice générale de la formation professionnelle et du soutien à l'industrie chez DEHOGA, a poursuivi les encouragements.

« Avoir cette formation en poche vous apportera une réelle sécurité. Nous vous accompagnons du début à la fin et vous aidons à réussir sur le plan professionnel. »

La réception a également accueilli des représentants des entreprises offrant les futurs postes de formation, afin qu'ils fassent connaissance avec leurs futurs stagiaires en personne. « Ces jeunes sont plus qu'une solution à la pénurie de travailleurs qualifiés. Et nous sommes plus que de simples entreprises de formation. Nous sommes là en tant que point de contact, pour vous conseiller et en tant qu'amis », a souligné un représentant des hôtels St. Georg à Bad Aibling.

L'un des jeunes s'est également avancé pour s'adresser à l'ensemble des personnes présentes. « Nous sommes encore dans la phase initiale et c'est déjà très amusant. Ce ne sera pas toujours facile, mais nous sommes tous dans le même bateau. Nous nous en sortons et nous devons continuer à faire partie d'une communauté forte », a expliqué la jeune femme vietnamienne, impatiente de commencer sa formation à Bad Aibling.

Une courte présentation s'est ensuite déroulée dans la cuisine de formation. L'école de gestion hôtelière de l'Eckert Schools forme depuis 40 ans des travailleurs qualifiés et des gestionnaires dans les domaines de la restauration et de l'hôtellerie et offre donc les meilleures infrastructures pour donner aux stagiaires vietnamiens un aperçu intéressant et pratique d'un secteur offrant d'excellentes perspectives. « Après la formation, il existe également de nombreuses possibilités de formation professionnelle continue sur le campus », a expliqué Udo Haug, responsable de la cuisine de formation à la Dr Eckert Academy, pour motiver encore davantage les jeunes. Il a présenté l'équipement de la cuisine de formation et du bar de formation, ainsi que le service dans la « salle baroque », une salle de réception formelle. Il a également fourni aux personnes présentes des renseignements sur les formations professionnelles continues les plus demandées : Licence professionnelle en cuisine et gestion de cuisine [CCI] et Licence en gestion hôtelière [CCI]

Le cours de préparation suivant a débuté en novembre 2022, comptant une cinquantaine de participants. Cela signifie que les 150 entreprises de formation participantes seront progressivement approvisionnées en stagiaires.

## Gestion du tourisme numérique pour les agences de voyage et les voyageurs en Irak

La Deutsche Management Akademie Niedersachsen (DMAN) forme des spécialistes et des gestionnaires pour réussir sur les marchés internationaux. La DMAN propose un transfert de connaissances et un échange d'expériences axés sur la pratique, soutient les entreprises dans leur développement stratégique et les aide à exploiter de nouvelles possibilités commerciales, tant au niveau national qu'à l'étranger. Les principaux groupes cibles sont les parties prenantes et les experts d'Europe de l'Est, d'Afrique, d'Asie et de la région MENA.

Fondée en 1989 par le Land de Basse-Saxe et des actionnaires du secteur en tant qu'entreprise à responsabilité limitée sans but lucratif, DMAN a son siège au château de Celle. L'académie propose ses qualifications sous la forme de programmes spécifiques pour un groupe défini de participants, dont le contenu, le format et le programme sont étroitement coordonnés avec le client. Des séminaires ouverts sur des sujets généraux de gestion, auxquels toute personne intéressée peut participer, sont également proposés.

Près de 30 000 personnes ont profité de l'opportunité de développer leur expertise et leurs compétences en matière de leadership grâce aux programmes de la DMAN, et environ 1 000 personnes supplémentaires s'y ajoutent chaque année. Un tiers d'entre eux participent au Manager Training Programme du ministère fédéral de l'Économie et de la Protection du Climat (BMWK), pour lequel la DMAN est un centre de formation agréé par la Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ).

### Événement virtuel dû à la pandémie

Au nom du Bureau de liaison allemand pour l'industrie et le commerce en Irak (AHK Irak), M. Klaus-Peter Wagenführ, PDG et propriétaire de Beratung und Training GbR Hamburg, a été le formateur et le responsable du programme DMAN, M. Yousef Nahhas, a développé une mesure de formation pour les employés des agences de voyage et des tour-opérateurs en Irak. La formation à la gestion du tourisme en ligne devait à l'origine se dérouler sur place. Toutefois, en raison de la pandémie, la DMAN a transformé la présentation en un événement

virtuel de cinq jours, qui s'est déroulé en novembre 2020. AHK Irak avait recruté 15 participants dans son réseau d'entreprises locales.

L'objectif de la phase initiale de cette formation virtuelle était de se familiariser et de mémoriser les principales caractéristiques de l'industrie du tourisme. De plus, les participants ont été formés à l'importance que revêt la compréhension des besoins des clients pour la réussite de l'entreprise touristique et à la recherche des tendances qui influenceront l'avenir de l'entreprise.

La formation s'est également penchée sur les facteurs qui peuvent être utilisés pour développer le tourisme durable. La segmentation de la clientèle joue un rôle important en aidant les clients potentiels à élaborer l'offre qui leur convient le mieux. Les participants pourraient également examiner comment se démarquer de la concurrence afin de bien positionner leur entreprise sur le marché. Ils ont également été formés à réfléchir aux méthodes permettant de susciter l'intérêt des clients potentiels pour leurs offres.


### Diverses méthodes d'analyse et de stratégie

Les participants ont également suivi une formation pour comprendre le cycle par lequel il faut passer pour réussir sur le marché. Diverses méthodes d'analyse et de stratégie ont été introduites pour élaborer un plan à long terme à partir duquel les activités de marketing et de vente sont dérivées.

Les participants ont également appris le processus de vente, ainsi que diverses méthodes de vente, y compris le storytelling, qui peut être utilisé pour convaincre les clients indécis. La nécessité d'établir une relation à long terme avec les clients a été soulignée.

Finalement, la formation s'est concentrée sur le marketing mix avec une courte excursion dans le monde des marques. Les participants ont appris comment développer efficacement un produit dans le domaine du tourisme en ligne et définir le meilleur prix.



A professional woman with dark hair, wearing a white blazer and a necklace, is smiling warmly at the camera. She is seated at a desk with a laptop open in front of her. The background is a blurred office environment with soft lighting.

*Deutsche Management  
Akademie Niedersachsen  
gGmbH (DMAN)*

Selon AHK Irak, les participants ont été très satisfaits du contenu de la formation. Une formation sur place et une visite de terrain en Allemagne ont été proposées en complément de cette contribution, dès que la

situation pandémique le permettra. La formation est actuellement commercialisée en Asie centrale, en Afrique et dans la région MENA.

## Centre moderne de formation continue pour les travailleurs qualifiés à Haïti

THE MAK'ED TEAM est une société de conseil basée en Allemagne pour les petites et moyennes entreprises. Elle propose des solutions à long terme aux défis de la gestion, du développement des entreprises et de la formation. Ses clients comprennent à la fois des entreprises privées et des institutions publiques du monde entier. Depuis sa création en 2015, le travail de l'entreprise est fortement axé sur l'international.

L'une des compétences clés de THE MAK'ED TEAM est le développement, la mise en œuvre et la gestion de programmes de formation continue, de centres de pépinières d'entreprises et de centres d'enseignement et de formation professionnels afin de soutenir les travailleurs qualifiés et de former les jeunes pour qu'ils puissent répondre aux exigences du marché du travail. Les programmes de formation sont fondés sur la pratique, interactifs et conçus en coopération avec les entreprises afin de répondre à leurs besoins spécifiques en matière de formation des employés.

Grâce à des partenariats et des contacts établis de longue date en Haïti, ainsi qu'à un collègue sur place, un projet de partenariat avec l'université privée Quisqueya a vu le jour. D'une manière générale, il existe à Haïti un important besoin de formation continue de qualité pour l'ensemble des secteurs et domaines privés et publics. Il y a une quarantaine d'années, l'université a été fondée par des entreprises locales afin d'offrir une formation axée sur la pratique. Elle recherchait une entreprise internationale capable de restructurer et de moderniser son centre de formation continue pour les personnes déjà employées.

### Nouvelles solutions d'apprentissage numérique

Les principales activités ont consisté à réorienter la stratégie et l'approche fondamentale du centre, à moderniser l'offre éducative en y incluant des solutions numériques, à développer un centre de langues, à mettre en place un système de gestion de la qualité et à assurer l'éducation et la formation des formateurs. L'ensemble a été complété par la mise en place de structures modernes de vente et de marketing.

Un autre objectif du projet était que le centre de formation continue devienne financièrement viable grâce aux cotisations des participants et qu'il soit dirigé par une équipe disposant de ses propres normes et processus. Pour y parvenir, des mesures ont été prises très tôt pour confier progressivement la gestion à l'équipe locale au moyen du mentorat, de l'encadrement et de la formation.

L'ensemble de la gestion du centre de formation continue a été constamment adapté aux exigences actuelles du marché. Des programmes, des thèmes et des cours ont été mis en place pour répondre à la fois aux besoins des entreprises locales et aux normes allemandes et internationales.

### Extension de la chaîne de valeur

Le centre représente une extension importante de la chaîne de valeur de l'université. En plus d'un programme d'études de haute qualité principalement axé sur la théorie, le centre de formation continue fournit à l'université un outil pour soutenir les entreprises locales en leur enseignant des compétences pratiques tout aussi précieuses. La formation professionnelle continue de nombreux employés qui n'ont pas ou peu de formation formelle profite non seulement aux participants et à leurs employeurs, mais elle renforce également la notoriété de l'université et sa capacité à agir sur le marché de l'éducation.

Plusieurs offres du centre de formation continue ont été conçues pour le secteur du tourisme. Des séminaires généraux et des séminaires sur mesure pour différents emplois et niveaux de gestion ont été proposés. Les thèmes importants pour le domaine opérationnel étaient le « Service à la clientèle », la « Communication » et la « Gestion des conflits ». Par ailleurs, des cours de langues ainsi que des séminaires d'introduction et de perfectionnement ont été organisés dans des domaines tels que : « Formation de guide touristique », « Travailler à l'accueil » et « Travailler en tant que serveur ». Les offres pour les niveaux de gestion et d'encadrement portaient principalement sur le leadership, la communication et la gestion des équipes et des tâches, mais aussi sur des sujets stratégiques et sur le développement de l'entreprise.



Pendant la durée du projet, une formation a été dispensée à de nombreux employés d'hôtels et de restaurants, de l'aéroport et de plusieurs compagnies aériennes dans diverses régions d'Haïti. La plupart des séminaires ont été adaptés à des besoins spécifiques et se sont déroulés sur une période d'un à trois jours.

### Communiquer d'égal à égal

Le projet a pris fin en mars 2020, date à laquelle la gestion du centre a été entièrement confiée à l'équipe du centre de formation continue. La coopération entre l'université et THE MAK'ED TEAM au cours des deux années du projet a été caractérisée par le respect mutuel, la confiance

et la communication d'égal à égal. C'est l'une des principales raisons pour lesquelles, malgré les nombreux défis politiques et économiques auxquels le pays est confronté, le projet a été et continue d'être une grande réussite.

La valeur durable du modèle d'entreprise est reconnue par Jacky Lumarque, recteur de l'université Quisqueya : « Je reconnais le travail remarquable que vous avez accompli pour l'université, d'abord en créant ce centre, puis en le redynamisant et en le plaçant sur une voie de développement satisfaisante malgré les énormes difficultés économiques qui ont conduit de nombreuses entreprises à cesser leurs activités ».



## Formation intensive en langue allemande suivie d'une formation en hôtellerie sur l'île espagnole de Tenerife

[www.feda-madrid.com](http://www.feda-madrid.com)

# Formation en alternance dans le domaine du tourisme selon le modèle allemand

FEDA Madrid est une école allemande qui propose une formation professionnelle en alternance et fait partie d'un réseau de 140 écoles allemandes à l'étranger. FEDA Madrid est accréditée par l'office des Affaires étrangères et la Conférence permanente des ministres de l'éducation et des affaires culturelles de la République fédérale d'Allemagne. Depuis 1982, FEDA Madrid forme des jeunes en Espagne dans les domaines commerciaux, ainsi que dans l'industrie, la logistique et le commerce, selon le principe d'alternance allemand. Elle coopère avec les chambres allemandes du commerce extérieur (AHK Espagne) et un certain nombre d'entreprises de formation allemandes. L'enseignement de l'école professionnelle est basé sur le programme-cadre respectif de la Conférence permanente allemande des ministres de l'éducation et des affaires culturelles, et est dispensé en allemand. Les examens intermédiaires et finaux sont menés par AHK Espagne en coopération avec FEDA Madrid.

En 2015, le gouvernement de l'île de Tenerife a eu l'idée d'instaurer également une formation en alternance dans l'hôtellerie. En 2017, la collaboration entre FEDA Madrid, ASHOTEL (l'association hôtelière basée à Tenerife) et le gouvernement de l'île a ensuite débouché sur un projet pertinent de formation dans le secteur du tourisme.

L'objectif du projet était et reste de prendre en compte les besoins des entreprises du secteur hôtelier, d'assurer la formation des jeunes talents de l'île et de réduire la rotation du personnel dans les hôtels. L'objectif était également de créer des emplois qualifiés pour les jeunes des îles Canaries. Pour participer, il faut être titulaire d'un diplôme de fin d'études secondaires ou supérieures, avoir de bonnes connaissances de l'allemand et de l'anglais et être âgé de 25 ans au maximum.

En 2017, près de 300 candidats se sont présentés et 50 participants ont été sélectionnés. Dans un premier temps, le gouvernement de l'île a financé 400 heures de cours intensifs d'allemand par l'intermédiaire de la FEDA Madrid pour ces participants. Pour 22 jeunes hommes et femmes, cela a été suivi d'une formation de deux ans dans l'hôtellerie. Ce cours a été dispensé en allemand et basé sur le système de formation en alternance allemand.

À l'époque, Jeremy Afonso Rojas, représentant des étudiants, avait commenté l'événement : « Nous sommes impatients d'achever cette formation de haute qualité afin de pouvoir offrir un service professionnel à nos clients. Nous voulons nous assurer que nos clients veulent revenir. » Sa collègue Miriam Rodríguez a ajouté : « Nous nous réjouissons de cette occasion unique de travailler à l'obtention d'un titre professionnel reconnu à l'échelle internationale. »

Les hôtels qui ont dispensé la formation sont Meliá, Spring Hotels, Robinson Club, Excel, Hovima, Sol Hotels, Tigaiga Tenerife et Maritim. Au nom du secteur hôtelier, Raúl Fernández, responsable des ressources humaines chez Spring Hotels, a déclaré : « Plus le personnel est bien formé, mieux nous pouvons nous occuper de nos clients. Les Allemands constituent le deuxième groupe de visiteurs après les Britanniques. C'est pourquoi il est important que notre personnel spécialisé parle leur langue. »

La clé du succès de la formation en alternance réside dans le fait que la formation a été adaptée aux exigences spécifiques des hôtels et qu'elle s'est déroulée dans un environnement de travail réaliste. Les stagiaires et les hôtels en ont bénéficié. L'élément pratique de la formation, qui représente 65 % de l'ensemble du cours, a été réalisé dans 15 hôtels locaux. Des experts allemands ont été consultés tant pour l'enseignement pratique que pour la théorie spécialisée. Après avoir réussi l'examen, les stagiaires ont reçu le diplôme de « Spécialiste en hôtellerie » délivré par la Chambre de commerce allemande en Espagne et par les Chambres de commerce et d'industrie allemandes (DIHK) à Berlin.

À l'automne 2020, le groupe de stagiaires suivant a été formé. L'objectif était de fournir un total de 600 heures de formation intensive à la langue allemande, réparties sur 20 semaines. Le niveau d'allemand atteint par les étudiants devait être attesté par un certificat délivré par la Conférence permanente allemande des ministres de l'éducation et des affaires culturelles (diplôme de langue allemande, niveau I Pro).



Chaque année, les stagiaires ont également eu l'occasion de participer à un projet Erasmus+. Pour ce faire, ils se rendent en Allemagne, fréquentent une école professionnelle la première semaine, puis, la deuxième semaine, peuvent effectuer un stage dans un hôtel en Allemagne. Cette mesure leur permet de développer à la fois leurs compétences linguistiques et sociales.

Bélica Pérez, directrice de l'éducation et de la jeunesse du gouvernement de l'île de Ténérife, a félicité les étudiants qui ont terminé leur formation après deux ans lors de la cérémonie de remise des diplômes de 2020, et a souligné leur degré élevé d'intégration dans le monde du travail. Elle a ajouté que des opportunités d'emploi attendaient pratiquement tous ceux qui terminaient la formation.

*HOTQUA hotel  
tourism quality*



## Normes de qualité modernes pour les hôtels en Colombie

À l'automne 2019, le prestataire allemand d'éducation et de formation HOTQUA a formé 60 travailleurs et gestionnaires qualifiés de 24 hôtels d'Antioquia, une région du nord-ouest de la Colombie, à la gestion de la qualité. Les programmes de formation de trois jours couvrent toutes les normes de qualité clés de l'industrie hôtelière, de la réception et des réservations à l'entretien ménager, en passant par la technologie, la nourriture et la restauration. Les participants ont également appris des règles importantes en matière de durabilité et de pratiques environnementales. Les aspects théoriques ont été étayés par des inspections et des exercices pratiques dans les hôtels. Chaque unité d'apprentissage a été suivie d'un test en ligne.

Les participants étaient censés adapter le contenu qu'ils avaient appris aux conditions de leurs propres hôtels. Outre la formation du personnel, l'objectif principal de la formation et de la délivrance de la certification est d'ancrer le concept de durabilité dans les hôtels et d'améliorer leurs performances économiques et leur profil.

Au début de l'année 2020, HOTQUA a réalisé un audit pour le compte de plusieurs chambres et associations de chambres afin d'évaluer les normes de qualité dans ces 24 hôtels. Les hôtels qui ont satisfait à plus de 75 % des critères requis ont reçu un certificat de HOTQUA et de la Chambre colombienne de l'industrie et du commerce [AHK Colombia], valable pendant trois ans. La deuxième et la troisième année, l'AHK a contrôlé le respect des normes. Si le respect des règles est confirmé, HOTQUA délivre à nouveau la certification.

La procédure d'audit à Antioquia s'est déroulée sans aucun document papier, car toutes les listes de contrôle existaient déjà sous forme numérique. Il était donc possible d'effectuer les contrôles de qualité en utilisant les téléphones portables de la direction de l'hôtel ou d'autres membres du personnel d'encadrement. Les partenaires colombiens ont été particulièrement impressionnés par cette utilisation de la technologie moderne.

### Renforcer la compétitivité

Les hôtels tirent divers avantages de l'introduction de normes de qualité modernes et de l'obtention d'une certification. L'optimisation des

processus opérationnels permet de réduire les tâches administratives, de diminuer considérablement les erreurs et de réaliser des économies de temps et d'argent. L'implication du personnel dans le processus de gestion de la qualité, la répartition claire des responsabilités pour chaque tâche et processus de travail, ainsi que les formations de suivi régulières, permettent d'accroître durablement la motivation du personnel et d'accélérer le processus d'intégration des nouveaux employés.

Depuis 1999, HOTQUA fournit des services et des formations au secteur international de l'hôtellerie et de l'accueil. L'objectif est d'améliorer les normes de qualité, la gestion de la qualité et des services, la protection de l'environnement et le développement durable, ainsi que la santé et la sécurité au travail. À ce jour, HOTQUA a organisé plus de 1 500 ateliers et formé plus de 15 000 participants dans trois langues. Environ 150 hôtels du monde entier appliquent les normes de qualité HOTQUA.

Les offres de services développées par HOTQUA se complètent et aident les hôtels à améliorer progressivement la qualité de leurs services, la motivation de leurs employés, les relations avec leurs clients et, par conséquent, leur compétitivité. De la mesure de la qualité initiale à l'introduction de normes de qualité individuelles ou d'un système de gestion de la qualité conforme à la norme ISO 9001, en passant par la formation, HOTQUA offre aux entreprises un soutien complet.

Christoph Oehmichen, de l'AHK Colombie/Chambre de commerce et d'industrie de Hanovre, se réjouit de la formation et de ses effets sur le tourisme dans la région : « Grâce à son expertise, HOTQUA a grandement contribué à pallier le manque de qualité des services fournis par les hôtels de Medellín et du sud-ouest d'Antioquia. Après une formation intensive en présentiel et des contrôles ultérieurs, il a été possible d'apporter des améliorations majeures aux normes d'hygiène et de qualité dans 24 hôtels de la région et de satisfaire aux normes européennes. Les hôtels ont ensuite reçu un certificat reconnu, les rendant beaucoup plus attrayants pour les clients internationaux, ce qui profite grandement au tourisme dans la région. »

## Formation sur le terrain à la gastronomie allemande pour des étudiants thaïlandais

La Thaïlande est connue pour ses excellentes formations dans le secteur de la gastronomie. Les professionnels thaïlandais sont très appréciés dans ces professions de service, notamment en raison de leur politesse et de leur amabilité.

En 2015, une chaîne allemande de restaurants à Bonn proposant de la nourriture thaïlandaise souhaitait une plus grande authenticité dans ses restaurants. L'organisme de formation allemand Ruanla Consulting Agency a donc recruté pour eux des diplômés motivés dans des établissements thaïlandais proposant des cours de gastronomie, les a inscrits à des cours d'allemand et les a préparés, dans leur langue maternelle, à effectuer une période de travail en Allemagne. La formation à la sécurité et à l'hygiène en particulier a été dispensée dans la langue maternelle des candidats.

Bien que les stages prévus en Allemagne n'aient pas eu lieu dans un premier temps en raison de la réglementation en vigueur à l'époque en matière de visas, une nouvelle idée commerciale a vu le jour. Ruanla a désormais établi des contacts avec de nombreux établissements d'enseignement supérieur en Thaïlande et promeut la formation continue en Allemagne en mettant l'accent sur la pratique.

### Guide touristique thaïlandais

Depuis 2017, l'organisme de formation organise des formations en entreprise en Allemagne sur des périodes de deux semaines pour des étudiants thaïlandais qui sont accompagnés et soutenus par un guide touristique thaïlandais. Ruanla emploie trois personnes qui ont suivi une formation en Allemagne. Ils sont en mesure d'utiliser leurs propres expériences pour informer les participants à la formation continue et à la formation en Thaïlande sur le système allemand de formation en alternance. Les partenaires allemands étaient le Marriott et le Kameha Grand Hotel, ainsi que les restaurants Ginyuu et Rohmühle à Bonn.

Le client était le secrétariat de l'Office of Vocational Education Commission, OVEC, qui est responsable des questions relatives à la formation et à l'éducation permanente au sein du ministère thaïlandais de l'éducation. En 2019, le secrétaire responsable s'est rendu à

Bonn avec une délégation de directeurs de collèges thaïlandais afin de connaître les détails spécifiques concernant l'organisation de l'activité de formation. Dans le cadre de ce voyage, la délégation a également visité l'Institut fédéral pour la formation et l'enseignement professionnels (BIBB), l'institut allemand partenaire de l'OVEC, et iMOVE.

### Étudiants stagiaires comme acteurs de transmission

Le ministère thaïlandais de l'éducation souhaite permettre aux étudiants talentueux du secteur de l'hôtellerie et de la restauration de voir de leurs propres yeux comment les gens travaillent dans ce secteur en Allemagne. L'objectif est, qu'à leur retour, ils jouent le rôle d'acteurs de transmission et partagent leurs expériences en matière de fiabilité, d'exactitude, de flexibilité et de travail dans différents domaines de compétence au sein de l'équipe. Jusqu'à présent, 25 étudiants thaïlandais ont profité de cette opportunité. Les stages et les carrières professionnelles qui en découlent pour les participants ont jusqu'à présent connu un franc succès.

Ruanla envisage une coopération permanente avec un établissement d'enseignement supérieur en Thaïlande. Les personnes intéressées auront la possibilité, dans le cadre des cours proposés et avec le soutien de Ruanla, de se préparer professionnellement à effectuer une période de travail dans des hôtels et restaurants allemands et d'apprendre également la langue allemande. L'acquisition de la langue est une condition préalable à l'exercice d'une activité professionnelle en Allemagne et représente un défi majeur. La plupart des organismes de formation thaïlandais organisent en langue anglaise leurs ateliers destinés aux futurs travailleurs qualifiés du secteur de la gastronomie qui souhaitent s'orienter vers l'international. Même dans ce cas, des compétences linguistiques insuffisantes entraînent souvent des malentendus.

En Thaïlande, Ruanla s'est également fixé pour objectif de lancer un cours de formation certifié selon les normes allemandes pour les travailleurs qualifiés dans le domaine de la gastronomie. Des contacts sont déjà établis avec des établissements d'enseignement supérieur thaïlandais et de grands chefs cuisiniers qui souhaiteraient également dispenser une formation selon le modèle allemand.





Ruanla Consulting  
Agency





Une plateforme d'apprentissage qui peut également servir de source de référence

[www.inside-online.de](http://www.inside-online.de)

## Une application d'apprentissage pour une qualité de formation uniforme dans la restauration collective

L'entreprise L'Osteria est une chaîne de restaurants internationale en pleine expansion qui compte plus de 120 établissements en Allemagne, en Autriche, en Suisse, en Angleterre, en Tchéquie, aux Pays-Bas, en France et au Luxembourg. Elle met l'accent sur la coopération entre les fournisseurs et les partenaires, ainsi que sur les employés et leur développement.

L'objectif principal de L'Osteria est d'offrir à ses clients des normes de qualité uniformes concernant les produits, le service et les processus dans l'ensemble du système. Une solution d'apprentissage en ligne flexible, localisable et rapidement extensible devait être développée dans cette optique. Ce projet visait à promouvoir la stratégie d'expansion internationale de L'Osteria et à faciliter la formation de la main-d'œuvre dans l'ensemble de l'entreprise. L'Osteria a fait appel à l'entreprise de formation interne pour l'aider dans cette tâche.

inside est l'un des principaux fournisseurs de solutions numériques pour la formation en entreprise en Allemagne. Cela fait 25 ans que l'entreprise applique efficacement des concepts innovants en matière de formation et de formation continue pour les entreprises. L'entreprise est spécialisée dans les domaines de l'apprentissage en ligne, de l'apprentissage mixte, de l'apprentissage sur le lieu de travail et de la formation et du soutien à la performance.

### Intégration simplifiée

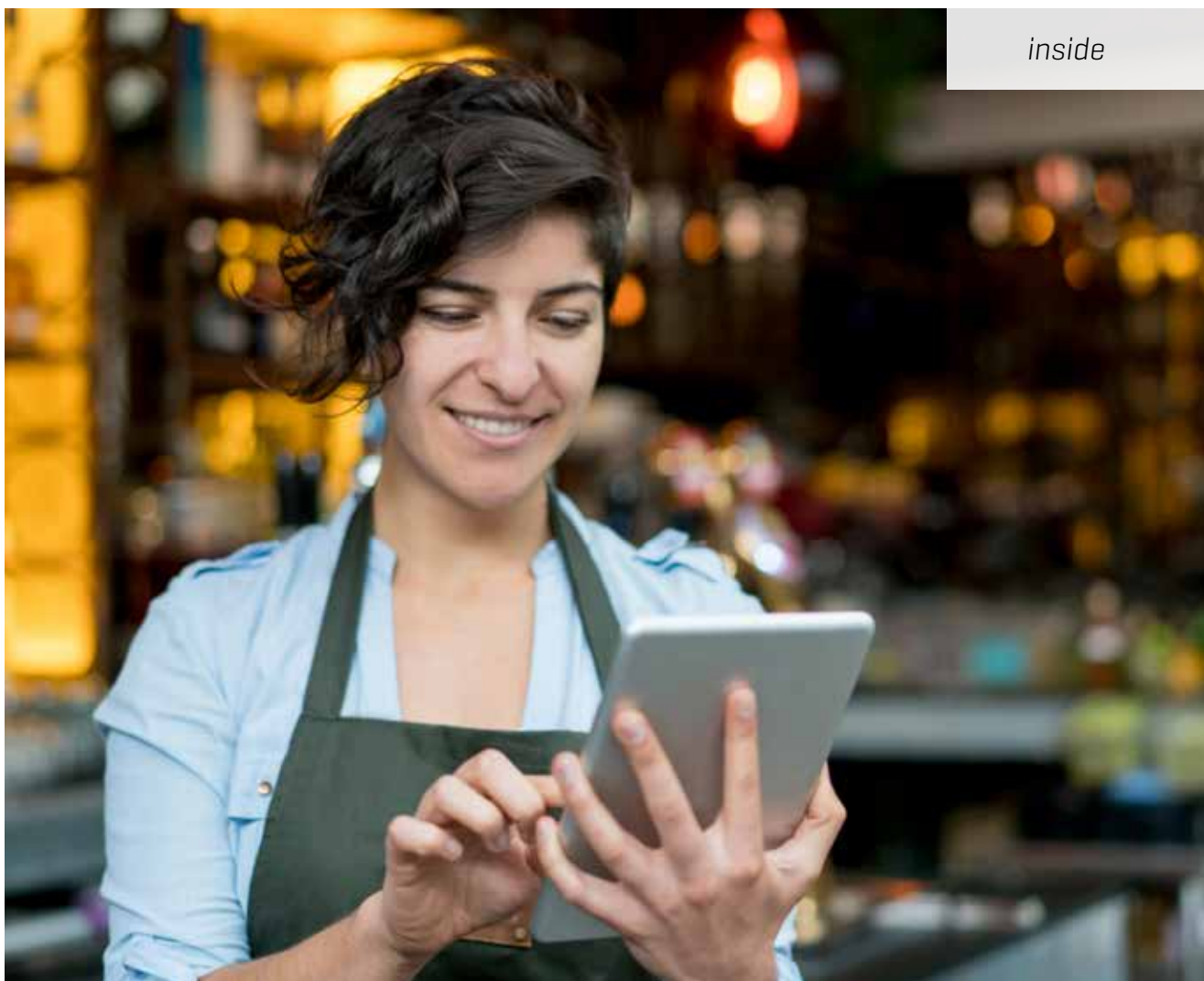
Lors du développement de la solution d'apprentissage pour L'Osteria, son objectif principal était de créer une qualité de formation et des normes uniformes dans tous les restaurants L'Osteria. Tous les apprenants étaient censés se voir enseigner les mêmes normes de qualité, indépendamment de leur lieu de travail, de leur langue, de leur culture, de leur formation et de leurs connaissances préalables. Une solution multilingue devait être mise en œuvre pour soutenir les plans d'expansion de l'entreprise de restauration et pour assurer une « intégration » efficace ainsi qu'une formation continue. L'objectif était également de réduire les coûts de formation et le temps nécessaire à l'acquisition des compétences.

Étant donné que les employés du restaurant ne disposent généralement pas d'un PC à leur poste de travail, l'objectif était également de leur permettre d'apprendre de manière flexible, n'importe quand et n'importe où, à l'aide de leurs appareils mobiles personnels. L'une des principales exigences de l'entreprise était également le maintien du statut et de la progression de l'apprentissage, ainsi qu'une gamme complète d'options permettant d'évaluer les progrès actuels réalisés dans le cadre de la formation.

### « Apportez votre propre appareil » et « Mobile first »

Un système standardisé de transfert de connaissances en ligne a été mis en place afin de soutenir la stratégie d'expansion et d'assurer un niveau de connaissances uniforme dans toute l'entreprise. Ce système est également modulable en fonction des utilisateurs, des restaurants, des pays et des langues. Le concept repose sur deux approches de base : « Apportez votre propre appareil » et « Mobile first ». Ainsi, tous les employés apprennent par le biais d'une application utilisant leurs terminaux personnels (smartphone, tablette, ordinateur portable), et tous les supports d'apprentissage ont été développés en premier lieu pour optimiser l'utilisation du smartphone. Pour ce faire, un monde d'apprentissage a été mis en place. Les employés peuvent ainsi apprendre de manière autonome et efficace de nouvelles notions grâce à des supports d'apprentissage interactifs et à des tests, ou utiliser le monde d'apprentissage comme source de référence pour tout ce qui concerne les recettes, les renseignements sur les produits, les normes, la culture d'entreprise et les innovations.

Selon l'intention des apprenants, l'accès au monde d'apprentissage peut se faire de deux manières différentes. Si le contenu d'apprentissage doit être trouvé et consulté rapidement à des fins de « soutien à la performance », la catégorie « Mon monde d'infos » doit être sélectionnée. Grâce à une recherche textuelle complète intégrée dans le monde d'apprentissage, à une fonction de favoris et à un historique individuel des médias, il est possible de trouver tous les contenus rapidement. La catégorie « Mon monde d'apprentissage » est sélectionnée si un poste de travail spécifique doit faire l'objet d'une certification à des fins



de formation des employés. Cette catégorie fournit, entre autres, aux apprenants des cartes d'apprentissage interactives qu'ils peuvent utiliser pour apprendre de manière autonome, efficace, n'importe où et n'importe quand et elle propose aussi des tests en ligne pour la certification des stations.

### Accent mis sur le niveau de certification actuel

Les statuts de tous les apprenants concernant l'apprentissage et le travail accompli sont enregistrés de manière centralisée. Dans ce contexte, les apprenants peuvent voir à tout moment leur niveau de certification actuel, à la fois sur les pages des stations individuelles et dans la zone centrale « Mes trophées ». L'apprenant reçoit un trophée virtuel à chaque fois qu'il termine une station avec succès. Des groupes de personnes sélectionnées, tels que les responsables de secteur et les consultants en franchise, peuvent accéder aux tableaux de bord et aux rapports. Ils disposent ainsi d'un sommaire général et de renseignements détaillés sur le statut de la formation des employés.

Le monde d'apprentissage est actuellement disponible en allemand et en anglais et veille à une formation uniforme de la main-d'œuvre dans l'ensemble du système. En 2019, L'Osteria and inside a reçu le prix eLearning dans la catégorie « Getting started in e-learning » pour la mise en œuvre de ce projet. D'autres cours d'accès sont prévus, tels que l'« Apprentissage des langues ». Il s'adresse spécifiquement aux employés dont les compétences linguistiques en allemand sont limitées ou doivent être améliorées, et a pour but de les aider.

Michael Frötschl, responsable de l'académie et du développement du personnel chez FR L'Osteria SE, est ravi de la solution d'apprentissage. « Le monde d'apprentissage de L'Osteria a été très bien accueilli par les apprenants. Nous proposons une plateforme d'apprentissage complète qui permet un apprentissage efficace, varié et durable. Elle vous permet également de trouver rapidement des informations sur le lieu de travail. Pour moi, cependant, la solution ne se limite pas seulement à l'apprentissage. Grâce à elle, nous parvenons à intégrer les employés dans l'entreprise globale beaucoup plus importante qu'est L'Osteria La Famiglia. »

platform3L GmbH





*Le microapprentissage par ludification simple à intégrer dans la vie professionnelle quotidienne*

*www.platform3L.com*

## Plateforme d'apprentissage numérique pour le secteur hôtelier au Ghana et en Europe

En juillet 2019, platform3L GmbH (une entreprise allemande de technologie éducative) a conclu un contrat pour que Villa Monticello Boutique Hotel, au Ghana, utilise sa plateforme numérique d'apprentissage par quiz. Cette solution d'apprentissage avait déjà été utilisée avec succès par un grand groupe hôtelier en Allemagne. En l'espace de deux ans, trois millions de questions d'étude ont été jouées dans le cadre du quiz. Les questions peuvent être créées simplement et sur mesure.

Ces activités de formation initiale et continue pour les employés du groupe hôtelier ont préservé et amélioré les flux de travail, le service à la clientèle et l'intégration des nouveaux employés sur les différents sites. L'approche de microapprentissage de la plateforme (apprentissage en petites unités), qui peut également être utilisée sur un smartphone, permet d'intégrer l'apprentissage dans la vie professionnelle de tous les jours. Elle peut déjà être utilisée pour sélectionner des évaluations de qualité, à partir de Tripadvisor ou de booking.com, par exemple, et, en cas d'évaluation défavorable, le contenu du quiz peut être affiché directement au personnel de l'hôtel concerné.

Ces expériences ont impressionné Laurie Awotwi, directeur général de la Villa Monticello, qui s'est vu décerner le titre de meilleur hôtel du Ghana. L'objectif était d'améliorer la qualité des processus et du service à la clientèle. Le contenu de la formation de la Chambre de Commerce et d'Industrie est présenté sous forme de quiz, et elle peut le compléter avec son propre contenu pertinent pour la formation initiale et continue des employés de l'hôtel. La solution de formation présente donc un intérêt encore plus grand pour d'autres clients africains.

platform3L offre une expertise dans les approches de ludification. Les quiz permettent d'apprendre rapidement les procédures et les processus dans tous les secteurs, et pas seulement dans l'hôtellerie et la restauration. Chaque mesure de formation a un contenu qui peut être créé individuellement et utilisé globalement dans un court laps de temps grâce à l'utilisation d'un logiciel basé sur le cloud, et qui, en raison des réseaux mobiles largement développés, peut également être utilisé rapidement en Afrique et dans d'autres régions du monde. platform3L fournit aux clients et aux partenaires de mise en œuvre, tels que les prestataires de formation, le logiciel nécessaire en tant que solution en marque blanche et dans toutes les langues requises.

### Lauréat des GES Awards

platform3L est également l'un des lauréats des GES Awards 2022 (Global EdTech Startups Awards), le plus grand concours et la plus grande communauté des technologies de l'éducation au monde. L'initiative est une coentreprise entre des partenaires des six continents et a permis de créer une communauté de plus de 6 000 startups dans le domaine des technologies de l'éducation provenant de plus de 130 pays.

Outre la compétition pour récompenser les technologies de l'éducation de l'année, les GES Awards ont des volets spécifiques qui encouragent les startups à se présenter dans des domaines spécifiques. platform3L a participé au volet spécial « A.I. Enabling Self-Regulated Learning ». Un groupe d'experts recherchait des solutions utilisant les technologies d'intelligence artificielle pour mesurer, soutenir et développer l'apprentissage autonome des jeunes apprenants. Ces solutions devraient mesurer la manière dont les apprenants progressent et s'adaptent aux différences dans les capacités des apprenants pour réguler leur apprentissage.

platform3L a développé une application comprenant des micro-apprentissages et des duels de quiz. Cette application permet de détecter et de combler les lacunes en matière de compétences individuelles. Elle peut également soutenir l'apprentissage interactif dans le métavers, afin que l'apprentissage formel et informel se complètent.

Ce volet spécial a été réalisé en partenariat avec la Jacobs Foundation. platform3L a été sélectionnée comme l'une des six entreprises parmi 1 000 candidats provenant de 150 pays.

platform3L vise à créer des expériences d'apprentissage qui sont entièrement personnalisées en fonction des besoins des apprenants. Le groupe Hotel Lindner est un client de longue date qui utilise l'application platform3L afin d'optimiser la qualité de son personnel européen en comblant les lacunes individuelles en matière de connaissances grâce à la technologie d'apprentissage adaptatif. De nombreux contenus d'apprentissage sont créés au siège du groupe Hotel Lindner à Düsseldorf et en utilisant l'application DEEPL (service en ligne pour les traductions automatiques), vous pouvez obtenir des textes adéquats dans près de 30 langues.



# Améliorez votre compétitivité

## Investissez dans votre main-d'œuvre

Découvrez notre réseau de plus de 200 prestataires de formation allemands expérimentés pour fournir des services sur mesure en :

- Conception de programmes d'études
- Formation de formateurs
- Outils didactiques
- Infrastructure de formation
- Amélioration

[www.imove-germany.de](http://www.imove-germany.de)



# Mentions légales

Éditeur :

Institut fédéral pour la formation et l'enseignement professionnels (BIBB)

iMOVE : Formation – Fabriquée en Allemagne

Gestion de projet :

Silvia Niediek

Texte :

Silvia Niediek avec des contributions d'organisations en vedette

Photos :

iStock.com/andresr, Couverture ; iStock.com/RgStudio pp. 3, 4 et 5 ;

iStock.com/DragonImages pp. 3 et 6 ; iStock.com/shapechargep. pp. 3 et 9 ;

iStock.com/byakkaya pp. 3 et 13 ; Marieke Polnik, Braunschweig pp. 3 et 14 ;

iStock.com/Totojang pp. 3 et 17 [ci-dessus] ; iStock.com/twinsterphoto p. 17 [ci-dessous] ;

iStock.com/andresr pp. 3 et 19 ; iStock.com/jacoblund p. 20 [ci-dessus] ;

iStock.com/Creative Credit pp. 3 et 20 [ci-dessous] ; iStock.com/boonchoke p. 22.

Autres photos : organisations contributrices

Conception :

Andrea Wendeler

Impression :

Barbara Budrich Verlag

Février 2023, © iMOVE. Tous droits réservés.

iMOVE est parrainé par le ministère fédéral de l'Éducation et de la Recherche.

iMOVE assume la responsabilité du contenu de cette publication.

ISBN 978-3-96208-405-9 [en ligne]

ISBN 978-3-96208-406-6 [imprimé]

Veuillez commander les publications d'iMOVE en envoyant un e-mail à [info@imove-germany.de](mailto:info@imove-germany.de).



**iMOVE**<sup>®</sup>

TRAINING – MADE IN GERMANY

AN INITIATIVE OF THE



Federal Ministry  
of Education  
and Research

**bi**bb****

Federal Institute for  
Vocational Education  
and Training