



INTRODUCTION

Le management d'équipe en hôtellerie restauration doit s'adapter à la diversité des équipes et à celle au sein même des équipes. Selon l'établissement, l'équipe est temporaire ou permanente (ex : activités saisonnières) ; fluctuante ou stable (ex : rotation en restauration rapide ou en hôtellerie de luxe) ; peu qualifiée ou qualifiée (ex : restauration) ; restreinte ou large (ex : food truck ou 200 couverts) ; polyvalente ou spécialisée (ex : fast food ou restauration gastronomique).

Culture (UNESCO) : ensemble des traits distinctifs, spirituels et matériels, intellectuels et affectifs, qui caractérisent une société ou un groupe social.

Diversité et management de la diversité en entreprise : personnes qui diffèrent les unes des autres par des éléments observables (sexe, âge, situation de handicap, ...). Le management de la diversité consiste à respecter la loi, à favoriser le dialogue et éviter les conflits, à développer une intelligence collective en acceptant « toutes » les différences et en les valorisant.

Interculturalité et management interculturel : ensemble des relations entre des cultures différentes. Le management interculturel consiste à prendre en compte, dans la façon de gérer le personnel, les différences des collaborateurs dues à leur culture.

Management intergénérationnel : c'est l'art de faire vivre et travailler ensemble des personnes de générations différentes.

I LA CULTURE D'ENTREPRISE

Définition : *C'est l'ensemble des habitudes, des traditions, des manières de penser et d'agir acceptées et mise en œuvre par l'ensemble du personnel. Elle implique une vision commune de l'histoire de l'E, elle a une influence sur le management.*

1.1. De l'identité à l'image

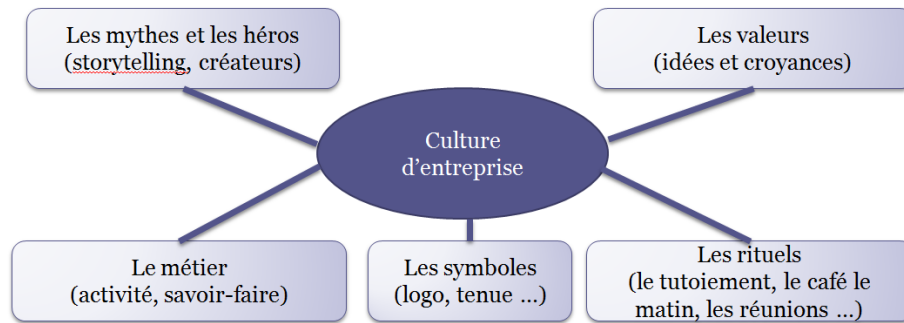
La culture d'E a une double fonction : elle contribue à forger l'identité de l'E et participe à la construction de l'image. C'est donc une reconnaissance interne au niveau des salariés et externe vis à vis des autres partenaires de l'E. une identité forte valorise le personnel par rapport à son environnement. L'image peut être choisie par l'E ou imposée par des événements.

Remarque : *pour une E, la construction d'une image positive est lente, en revanche une image négative se répand rapidement.*

1.2. Les composants de la culture d'entreprise

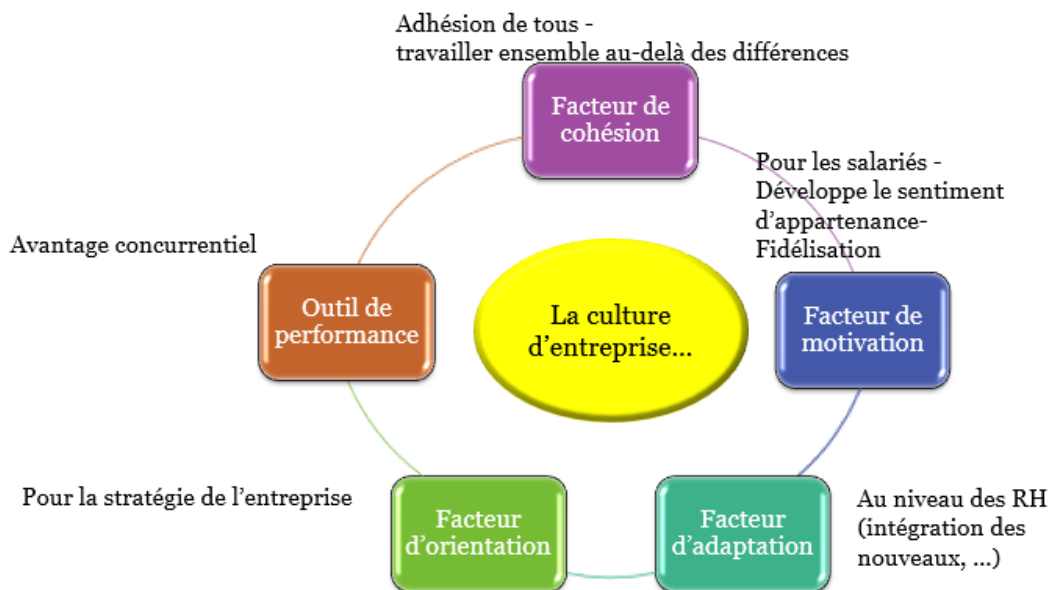
Une façon concrète de représenter la culture d'E consiste à recenser ses principales manifestations, toutefois on retrouve toujours 3 éléments :

- .1. des valeurs partagées*
- .2. des attitudes cohérentes*
- .3. une manière commune d'aborder les problèmes.*



II LES ROLES ET LES LIMITES DE LA CULTURE D'ENTREPRISE

2.1 Les rôles



2.2 Les limites

