



DEVELOPPER LES COMPETENCES ET FAVORISER LA MOBILITE DANS LE SECTEUR DU TOURISME A TRAVERS LA RECONNAISSANCE, LA VALIDATION ET L'AMELIORATION DES COMPETENCES INTERCULTURELLES CHEZ LES PROFESSIONNELS DU TOURISME.

2015-1-FR01_KA202-015290

PRODUCTION INTELLECTUELLE N: 4

BOITE A OUTILS

*METHODOLOGIES DE FORMATION POUR LES FORMATEURS ET LES PROFESSIONNELS DU
SECTEUR TOURISTIQUE*

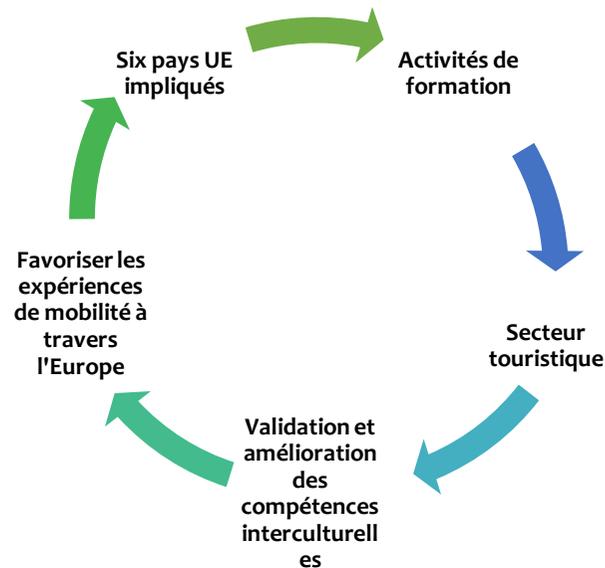
Projet	CULTOUR, développer les compétences et favoriser la mobilité dans le secteur du tourisme à travers la reconnaissance, la validation et l'amélioration des compétences interculturelles chez les professionnels du tourisme
Production Intellectuelle	04
Responsable de la PI	ERIFO
Media	Texte
Statut	Officiel
Nom du dossier	Cultour_IO-04 TOOLBOX

Table des Matières

1. Qu'y a –t-il dans la boîte à outils?	8
2. Les objectifs et plus-values de la boîte à outils	10
Le processus de la boîte à outil pour les formateurs et les professionnels travaillant avec les compétences interculturelles	13
3. Comment utiliser la boîte à outils	14
▪ Principaux groupe cible de la boîte à outils	16
a. Bénéficiaires directs (utilisateurs)	16
b. Bénéficiaires indirects	17
5. Comment intégrer et évaluer les compétences interculturelles dans l'apprentissage	21
Séances de planification pour inclure le travail sur les compétences interculturelles (Session de formation des formateurs)	21
▪ Exemples et méthodologies	57
6. Mesurer les progrès	63
▪ Questionnaires Courts à destination des apprenants	65
▪ Produire une brève étude de cas	76
▪ Evaluation du Formateur	78
<i>Portfolio de preuves des apprenants</i>	78
▪ ESPAGNE	84
▪ FRANCE	87
▪ ITALIE	91
▪ TURQUIE	102
▪ BULGARIE	105

Introduction

Le projet vise à surmonter les écarts de compétences et à favoriser la mobilité dans le secteur du tourisme grâce à la reconnaissance, à la validation et à l'amélioration des compétences interculturelles pour les emplois touristiques. Un facteur clé pris en compte par le projet CULTOUR est que les qualifications formelles ne sont pas toujours requises dans le secteur touristique et qu'il existe de larges possibilités d'obtenir des qualifications (autrement que par le parcours éducatif conventionnel). Compte tenu de la très forte proportion de personnel sans qualification, mais ayant souvent avec des connaissances et des expériences professionnelles adéquates au secteur, la validation de l'apprentissage informel et non formel est cruciale. Ceci est particulièrement important dans une industrie ayant un grand chiffre d'affaires et où les travailleurs sont très mobiles. Pour faciliter la mobilité des travailleurs dans le secteur du tourisme, en particulier à l'international, la reconnaissance des titres de compétences étrangers et l'apprentissage non formel et informel est impérative. L'EQF est destiné à résoudre ce problème et les outils et la méthodologie ECVET devraient grandement aider à la mobilité des travailleurs.



Six organisations partenaires (prestataires de formation professionnelle, entreprises et partenaires sociaux) de six pays (France, Espagne, Italie, Portugal, Turquie et Bulgarie) travailleront ensemble pour développer le projet CULTOUR, en étendant leur portée au-delà des frontières de leur propre pays afin de définir des stratégies communes pour réduire l'écart de compétences des compétences interculturelles dans le secteur du tourisme.

Les principaux aspects innovants du projet CULTOUR sont l'intégration de la dimension des compétences interculturelles dans les nouveaux produits de formation professionnelle spécialisés dans le secteur du tourisme et l'utilisation d'outils innovants pour la reconnaissance et la validation de ces compétences.

CULTOUR intègrera également des méthodologies didactiques innovantes comme l'apprentissage autodirigé, particulièrement conseillé aux professionnels qui travaillent (dans les restaurants, les hôtels, le secteur de la vente au détail) et n'ont pas le temps d'assister aux cours traditionnels.

CULTOUR intégrera cet aspect innovant dans tous les contenus et produits VET conçus et élaborés au cours du projet, comprenant:

- Une identification des savoirs, des connaissances et des compétences interculturelles spécifiques requises pour les emplois du secteur du tourisme (rapport de l'état de l'art de l'IO1);
- Le développement d'outils innovants pour faciliter la reconnaissance des compétences interculturelles afin d'accroître la transparence et la mobilité des professionnels du tourisme (IO2 Curriculum EFP);

- La conception de nouvelles pédagogies et de méthodologies innovantes pour former des compétences interculturelles dans les emplois touristiques (IO3 Manuel CULTOUR)
- La conception de nouvelles approches et d'outils pratiques pour les enseignants et les instructeurs du secteur du tourisme, travaillant à la fois sur les centres d'EFP et / ou dans l'industrie, pour former les compétences interculturelles dans les emplois touristiques. (Boîte à outils IO4 CULTOUR)
- Le développement de ressources en ligne pour accroître la pertinence du marché du travail, fournir un apprentissage et des qualifications dans le secteur du tourisme, comprenant des approches autodidactes, le renforcement des liens entre l'EFP et le monde du travail (IO5 CULTOUR Open Online Center)

Le Consortium du Projet CULTOUR:

Pays	Organisation	Description	Site Internet
France	SUD CONCEPT	Organisme ayant un département dédié au tourisme durable. CHEF DE FILE	www.sudconcept.eu
Portugal	ISQ	Il s'agit de la plus grande infrastructure portugaise de technologie, avec une expérience reconnue dans tous les domaines des cycles de formation.	info@isq.pt

Spain	INFODEF	Spécialisé dans la conception et la coordination de recherches économiques et sociales sur les besoins en formation et les écarts de compétences.	www.infodef.es
Turkey	GOI (Government of Istanbul),	Centre de l'interculturalité. C'est une partie du gouvernement d'Istanbul qui est la plus haute autorité régionale de la ville avec un chiffre approximatif de 300 employés publics spécialisés dans de nombreux domaines.	www.istanbulab.gov.tr
Bulgaria	BFE - Business Foundation for Education	C'est une ONG, chef de file sur de nombreux programmes d'apprentissage tout le long de la vie et d'orientation professionnelle en Bulgarie.	www.fbo.bg
Italy	ERIFO	Il s'agit d'un formateur EQF qui a 13 années d'expérience dans les programmes européens tout au long de la vie et dans le secteur de formation nationale	www.erifo.it

1. Qu'y a –t-il dans la boîte à outils?

Cheklit des formateurs

- Auto-évaluation rapide pour les formateurs afin d'évaluer leur propre connaissance des compétences interculturelles
- Comment les acquérir?
- Pourriez-vous les mettre en évidence si les employeurs et les clients l'exigent?

La définition des compétences interculturelles

- Qu'est-ce que les compétences interculturelles, lesquelles utilisons-nous et pour qui sont-elles importantes?
- Comment pouvons-nous les intégrer dans les activités EFP?
- Comment les apprenants peuvent-ils les mettre en évidence?

6 Unités de Formation

- Nous avons regroupé les compétences interculturelles en 6 unités de Formation
- Communication; Sensibilité interculturelle; Esprit d'équipe; Orientation du client; Résolution des conflits; Culture organisationnelle

Comment intégrer et évaluer les Compétences interculturelles dans l'apprentissage?

- Identifier l'aire d'activité
- Identifier celles qui conviennent aux différents groupes cibles (employeurs, employés)
- Planifier votre session et vos cours pour inclure les compétences interculturelles
- Fournir des sessions de formations aux formateurs pour les tester

Mesurer les progrès

- Mesurer et mettre en évidence les progrès des apprenants et des formateurs
- Exemples de mesure et exemples de mise en application

Conseils d'implémentation

- Quelques conseils lorsque vous travaillez sur des compétences interculturelles

2. Les objectifs et plus-values de la boîte à outils

Un des objectifs de ce projet est la conception d'une boîte à outils de formation pour les formateurs et les professionnels afin de leur permettre de former le personnel évoluant dans le domaine touristique sur les compétences interculturelles grâce à la pratique EFP. La boîte à outils est une ressource utile d'informations pratiques pour la mise en œuvre directe de méthodes innovantes dans la formation des compétences interculturelles pour les emplois du secteur du tourisme. Elle contient un ensemble d'outils et de méthodes pratiques adaptés aux besoins spécifiques des utilisateurs et des bénéficiaires du projet, à appliquer aux organisations, aux services et aux activités professionnelles connexes. La boîte à outils CULTOUR est une Ressource Pédagogique Libre pratique (REL) destinée aux formateurs d'EFP et aux formateurs en entreprise travaillant dans le secteur du tourisme, en ce qui concerne la formation des compétences interculturelles. Les contenus pratiques, les méthodologies, les activités et les ressources contenues dans la boîte à outils sont un instrument central à appliquer et à tester lors des sessions de pilotage. Elle est conçue pour tous les niveaux de formateur - à la fois expérimentés et ceux qui se familiarisent avec la thématique des compétences interculturelles. La boîte à outils prend en compte les différents points de départ et les exigences des formateurs débutants et expérimentés.

La boîte à outils aidera les formateurs à:

- Réfléchir et à évaluer leur propres acquis, utiliser les compétences interculturelles ;
- Identifier et expérimenter de quelles manières les compétences interculturelles développées par les apprenants et les participants peuvent être intégrées et évaluées au fur et à mesure de leur développement.

La boîte à outils doit atteindre deux objectifs principaux:

- faciliter les formateurs, les professionnels et les instructeurs du secteur du tourisme à former sur les compétences interculturelles dans les emplois touristiques
- à habiliter les travailleurs du tourisme dans leur capacité à comprendre et à faire face aux différences culturelles

Le Consortium du projet Cultour considère que les activités de la boîte à outil visent à développer les Compétences interculturelles en tant que série de compétences et caractéristiques cognitives, affectives et comportementales qui favorisent une interaction efficace et appropriée dans un contexte culturel varié. La compétence interculturelle est la capacité d'interagir de manière efficace et appropriée dans les situations interculturelles, en fonction d'attitudes spécifiques, de connaissances interculturelles et de compétences.

Compétence interculturelle		
Cognitive	Affective	Comportementale
Sensibilité culturelle	Curiosité	Construction relationnelle
Connaissances culturelles générales	Flexibilité cognitive	Ecoute, resolution de conflits
Connaissances culturelles spécifiques	Motivation	Empathie
Analyse d'interaction	Ouverture d'esprit	Collecte d'informations

Cette boîte à outils est basée sur une gamme de compétences interculturelles largement reconnues regroupées sous 6 unités de formation.

1. Communication
2. Sensibilité Interculturelle
3. Esprit d'équipe
4. Orientation des clients
5. Résolution des conflits
6. Culture Organisationnelle

Pour les apprenants

Les jeunes apprenants qui pratiquent des activités culturelles et touristiques et qui reçoivent un soutien pour développer des compétences interculturelles peuvent bénéficier d'une employabilité accrue et d'une gamme de compétences interculturelles améliorées à offrir aux employeurs. Ils bénéficieront également d'une confiance accrue et d'une estime de soi, d'une meilleure capacité de communication et d'une capacité à travailler efficacement dans un environnement multiculturel. En outre, l'expérience de leurs formateurs leur fournira des aspirations positives pour l'avenir.

Pour les formateurs

Les formateurs / enseignants seront mieux placés pour former de nouveaux formateurs potentiels et seront plus efficaces dans l'intégration des compétences interculturelles clés dans leurs cours professionnels avec une gamme d'apprenants cibles

Les bénéfices des compétences interculturelles

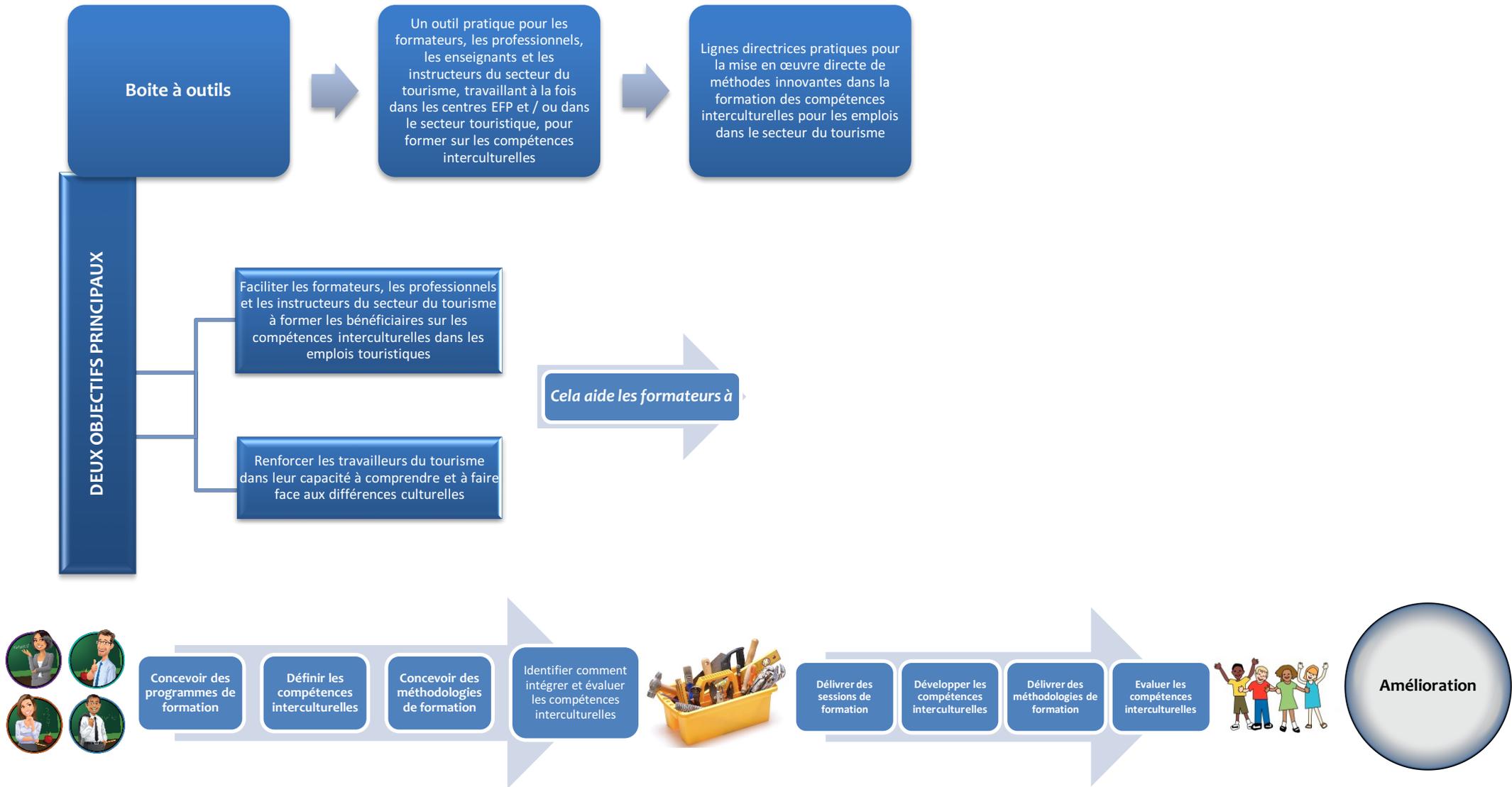
Pour les employeurs

Les employeurs de manager ou d'employés bénéficieront d'une prise de conscience accrue de leurs compétences interculturelles (acquises grâce à des activités pratiques) et de leur capacité à les mettre en application dans leur environnement de travail.

Pour le secteur touristique

Les partenaires du projet CULTOUR ont identifié que l'écart de compétences dans le secteur du tourisme est lié à l'exigence croissante des compétences interculturelles pour traiter avec les clients, les collègues et les employés. Les compétences «douces», comme les compétences interculturelles, revêtent une importance croissante dans le tourisme. Les personnes travaillant dans le secteur du tourisme telles que: les gestionnaires, les travailleurs, les techniciens, les employés peuvent avoir l'opportunité d'accroître les compétences interculturelles essentielles qui leur permettent d'avoir une expérience de mobilité dans l'UE

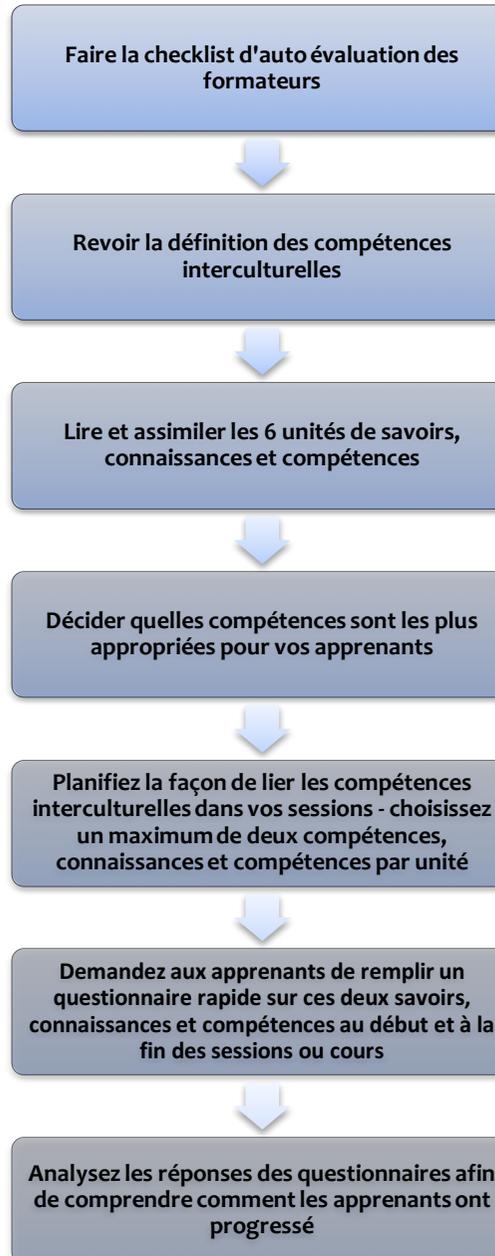
Le processus de la boîte à outil pour les formateurs et les professionnels travaillant avec les compétences interculturelles



3. Comment utiliser la boîte à outils

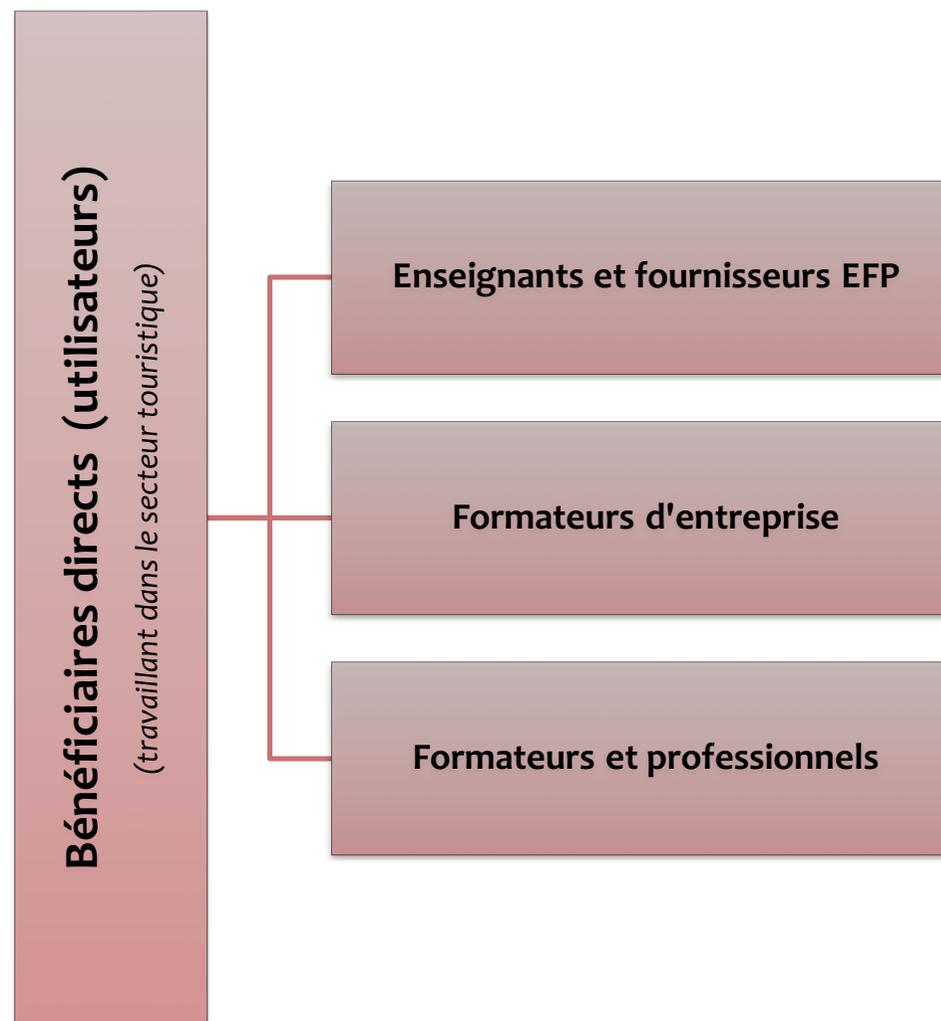
Bien que la boîte à outils ait été définie dans un ordre logique d'une section à l'autre, il est possible de sauter des aires thématiques et se déplacer vers des zones jugées plus intéressantes. Cependant, il serait davantage utile de respecter l'ordre principal, à savoir:

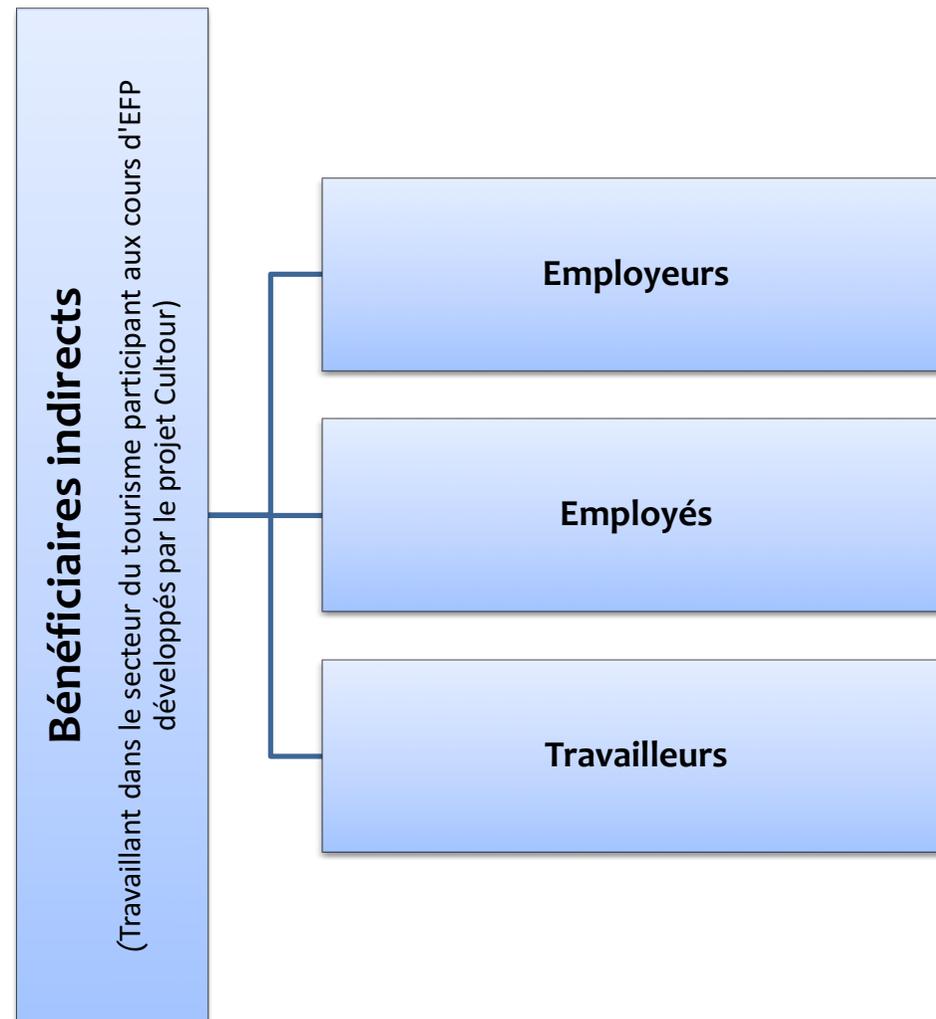
1. Faites la checklist d'auto-évaluation du formateur et faites quelques notes sur ce que vous devez suivre
2. Regardez la définition de compétences interculturelles que nous utilisons dans ce programme
3. Lisez les six unités
4. Pensez aux savoirs, connaissances et compétences que vous pouvez insérer dans votre propre pratique de formation professionnelle ou d'enseignement pour le secteur du tourisme
5. Pensez à votre groupe d'apprenant. Quelles sont les savoirs, les connaissances et les compétences dont ils ont le plus besoin et quelle est la probabilité de les inclure dans vos sessions?
6. Élaborer un plan pour une session ou un ensemble de sessions sur lequel vous avez l'intention de travailler, jusqu'à 2 savoirs, connaissances et compétences pour chaque unité
7. Concevez un court questionnaire pour les apprenants au début de leur travail avec vous. Demandez-leur de le refaire à la fin et comparez les résultats
8. À la fin de la session / des sessions prévues, dans quelle mesure ont-ils progressé? Quelles preuves pouvez-vous fournir pour sauvegarder cela?
9. Mise en œuvre (Expérimentation de la formation des formateurs)



- Principaux groupe cible de la boîte à outils

- a. Bénéficiaires directs (utilisateurs)





Avant de détailler la boîte à outils et de démarrer son exploration, nous vous suggérons en premier lieu, de faire répondre les formateurs à quelques petites questions sur leurs propres expériences liées aux Compétences interculturelles. Vous trouverez ci-dessous une liste de questions sur les Compétences interculturelles que vous pensez avoir acquises grâce à votre travail de formation dans le secteur interculturel, à la façon dont vous les avez acquises, à l'endroit où vous les avez acquises? Cette boîte à outils est conçue pour les formateurs expérimentés et ceux qui débutent dans la formation des compétences interculturelles à destination du secteur touristique. Remplir cette checklist et travailler avec la boîte à outils comptera comme un développement professionnel continu précieux quel que soit votre niveau d'expérience.

Checklist	Oui	Non
Compétences Interculturelles clefs		
Comprenez-vous parfaitement ce que l'on entend par Compétences interculturelles dans le contexte de ce projet?		
Avez-vous connaissance des compétences interculturelles clés que recherchent plusieurs employeurs, gestionnaires, employés, travailleurs du secteur du tourisme?		
Pouvez-vous identifier au moins trois Compétences interculturelles que vous avez acquises à travers votre apprentissage dans le secteur culturel?		
Incorporer les compétences interculturelles clés dans votre enseignement et formation		
Avez-vous déjà intégré des compétences interculturelles clés dans l'un de vos cours ou sessions d'enseignement?		
Savez-vous par quoi vous pouvez commencer pour intégrer les compétences interculturelles dans votre enseignement?		
Avez-vous déjà élaboré des plans de cours pour votre enseignement?		
Fournir des preuves		
Connaissez-vous les types de preuves que les apprenants peuvent produire pour montrer qu'ils ont développé leurs compétences interculturelles		
Avez-vous déjà eu à produire un ensemble de preuves pour vous-même ou pour vos apprenants?		
Mesurer les progrès		
Avez-vous connaissance des méthodes que vous et vos apprenants pourraient utiliser pour suivre leurs progrès en acquérant des compétences interculturelles?		

Votre pratique interculturelle		
Pouvez-vous énumérer 4 Compétences interculturelles qui peuvent être universelles et appliquées à un autre domaine?		

Cocher non à une des cases signifie qu'il devrait y avoir quelque chose dans la boîte à outils qui vous intéresserait

4. Définition des unites de formation



5. Comment intégrer et évaluer les compétences interculturelles dans l'apprentissage

Séances de planification pour inclure le travail sur les compétences interculturelles (Session de formation des formateurs)

Nous avons décidé de concentrer cette boîte à outils sur six unités de formation des compétences interculturelles telles que définies dans le Curriculum (IO-02). Ces unités sont typiques des sujets qui sont souvent enseignés aux personnes travaillant dans le secteur du tourisme. Cependant, il est important de préciser que les éléments de cette Boîte à outils seront également pertinents pour d'autres disciplines interculturelles sur le marché du travail en général.

Dans les sous-sections suivantes, nous avons identifié une zone d'activité pour chaque unité et nous les examinons individuellement et plus en détail. Chacune d'elle contiendra:

- Un texte introductif expliquant quelles sont les principales questions: les situations; savoirs, connaissances et compétences à développer; suggestions; etc..
- Quelques idées sur la façon dont les 6 thèmes de l'unité de formation sont réalisables en fonction d'une thématique (par exemple, travailler avec des clients de différents pays)

La zone d'activité listée et conçue dans les tableaux ci-dessous a été développée, testée et évaluée lors de la session «Former les formateurs» à Bastia au cours de la semaine de formation prévue par le projet Cultour (octobre 2016).

Dans les tableaux ci-dessous, nous présentons les principales conclusions de la formation, les sessions de formateurs décrivant et expliquant comment chaque unité de formation peut être développée, testée et évaluée. Cela constitue un exemple pratique sur la façon d'utiliser et de développer la boîte à outils.

Pour d'autres activités de formation, vous pouvez utiliser cela comme un modèle afin de générer vos propres idées et plans de session.

COMMUNICATION

Interculturalisme,
communication verbale et
non verbale, communication
efficace et appropriée

**SENSIBILITE
INTERCULTURELLE**

Différentes cultures, gestion
des contextes et
antécédents des clients

ESPRIT D'EQUIPE

Travail en équipe et
développement de relations
productives et efficaces

**ORIENTATION DES
CLIENTS**

Les attentes des clients, les
besoins, la gestion des
problèmes et le
développement de
relations de soutien à
travers différents contextes
/ contextes culturels

**RESOLUTION DES
CONFLITS**

Gestion des problèmes

**CULTURE
ORGANISATIONNELLE**

Facteurs culturels (valeurs,
habitudes, normes,
croyances, attitudes)
influençant l'organisation,
ses activités et la gestion de
ses membres

Aire d'activité n:1
Description de la performance

Communiquer efficacement et de manière efficiente dans un environnement interculturel, ajuster son comportement avec ses interlocuteurs et utiliser différents styles et stratégies de communication.

Tableau 1 - Matrice pour intégrer les compétences interculturelles dans la zone d'activité

Situation	Quels sont les savoirs clés développés?	Quelles sont les connaissances clés développées?	Quelles sont les compétences clés développées?	Comment les incorporer?	Quelques suggestions	Types de preuves qui peuvent être générées
Communiquer avec des clients et des collègues Provenant d'horizons culturels différents	<ul style="list-style-type: none"> Catégoriser les facteurs déterminants pour l'efficacité dans le processus de communication interculturelle Appliquer des stratégies de communication interculturelle adaptées à différents interlocuteurs Communiquer de manière appropriée dans des situations interculturelles concrètes Reconnaître les styles de 	<ul style="list-style-type: none"> Fondamentaux des différentes formes et moyens de communication interculturelle Fondamentaux des principes et conditions d'une communication interculturelle efficace Les différences culturelles fondamentales influent sur la communication interculturelle 	<ul style="list-style-type: none"> Choisissez des moyens efficaces pour communiquer avec les autres et / ou avec le public dans des situations diverses et les interpréter correctement Évaluer la façon dont les autres influencent votre propre comportement et vice versa Réfléchir sur les différences interculturelles en adoptant différents styles de communication 	1. Raconter des histoires 2. Brainstorming communication interculturelle 3. Etudes de cas: discussion, argumentation confrontation 4. Performance techniques 5. Recherche présentation	1. <i>Quelle est l'histoire de mon nom?</i> Présentation 2. Définir la communication interculturelle en un mot 3. Quel est votre point de vue? – discussion entre collègues à propos de situations et thèmes interculturels 4. Jeu de rôle / Simulation de situation typique de travail	<ul style="list-style-type: none"> Rapport de l'évaluateur Conclusions de l'apprenant Présentations

	communication interculturelle <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différentes dimensions de la communication interculturelle 				5. Agence de voyages - vente de destinations aux clients, par une enquête culturelle antérieure	
--	--	--	--	--	--	--

Une fois que vous avez établi les «zones d'activité» et «situations» sur lesquelles vous allez vous concentrer comment pouvez-vous organiser des sessions ou des cours pour que les Compétences interculturelles soient présentées? Une planification sera nécessaire. Par exemple, combien de temps dans une session ou un ensemble de sessions allez-vous consacrer au travail sur les compétences interculturelles? Quelles méthodes de formation devez-vous fournir pour former efficacement sur les Compétences interculturelles ? Etc ... Une approche simple est d'élaborer une session ou un plan de cours (pour chaque unité de formation) que vous pouvez suivre et surveiller comme celui testé à Bastia :

(ISQ) Unité de formation 1 – Exemple de plan de cours																	
Zone d'activité	<i>Communiquer efficacement et de manière efficiente dans un environnement interculturel, ajuster le comportement envers les interlocuteurs et utiliser différents styles et stratégies de communication.</i>																
Compétences, habiletés et connaissances interculturelles visées		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1014 938 1279 970">Savoirs</th> <th data-bbox="1288 938 1574 970">Connaissances</th> <th data-bbox="1583 938 1856 970">Compétences</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1014 970 1279 1121"> <ul style="list-style-type: none"> • Fondamentales sur les différentes formes et moyens de la communication interculturelle </td> <td data-bbox="1288 970 1574 1121"> <ul style="list-style-type: none"> • Catégoriser les facteurs déterminants pour l'efficacité dans le processus de communication interculturelle </td> <td data-bbox="1583 970 1856 1121"> <ul style="list-style-type: none"> • Choisir des moyens efficaces pour communiquer avec les autres et / ou avec le public dans des situations diverses et les interpréter correctement </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1014 1121 1279 1289"> <ul style="list-style-type: none"> • Fondamentales sur les principes et les conditions d'une communication interculturelle efficace </td> <td data-bbox="1288 1121 1574 1289"> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer des stratégies de communication interculturelle adaptées à différents interlocuteurs </td> <td data-bbox="1583 1121 1856 1289"> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer la façon dont les autres influencent votre propre comportement et inversement </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1014 1289 1279 1412"> <ul style="list-style-type: none"> • Les différences culturelles </td> <td data-bbox="1288 1289 1574 1412"></td> <td data-bbox="1583 1289 1856 1412"></td> </tr> </tbody> </table>	Savoirs	Connaissances	Compétences	<ul style="list-style-type: none"> • Fondamentales sur les différentes formes et moyens de la communication interculturelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Catégoriser les facteurs déterminants pour l'efficacité dans le processus de communication interculturelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Choisir des moyens efficaces pour communiquer avec les autres et / ou avec le public dans des situations diverses et les interpréter correctement 	<ul style="list-style-type: none"> • Fondamentales sur les principes et les conditions d'une communication interculturelle efficace 	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer des stratégies de communication interculturelle adaptées à différents interlocuteurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer la façon dont les autres influencent votre propre comportement et inversement 	<ul style="list-style-type: none"> • Les différences culturelles 					
Savoirs	Connaissances	Compétences															
<ul style="list-style-type: none"> • Fondamentales sur les différentes formes et moyens de la communication interculturelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Catégoriser les facteurs déterminants pour l'efficacité dans le processus de communication interculturelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Choisir des moyens efficaces pour communiquer avec les autres et / ou avec le public dans des situations diverses et les interpréter correctement 															
<ul style="list-style-type: none"> • Fondamentales sur les principes et les conditions d'une communication interculturelle efficace 	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer des stratégies de communication interculturelle adaptées à différents interlocuteurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer la façon dont les autres influencent votre propre comportement et inversement 															
<ul style="list-style-type: none"> • Les différences culturelles 																	

		fondamentales influent sur la communication interculturelle	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer de manière appropriée dans des situations interculturelles concrètes • Reconnaître les styles de communication interculturelle • Identifier les différentes dimensions de la communication interculturelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Réfléchir sur les différences interculturelles en adoptant différents styles de communication 	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuster le comportement à l'environnement interculturel spécifique • Utilisation de différents styles et stratégies de communication 				
Méthode	<ul style="list-style-type: none"> • Raconter des histoires • Brainstorming • Études de cas : discussion, argumentation et confrontation • Techniques de performance • Recherche et présentation 				
Temps requis	Cinq heures sur 2 sessions: <ul style="list-style-type: none"> • Session 1 - 2,5 heures <ul style="list-style-type: none"> - 60 minutes Raconter une histoire - (briser la glace) - 30 min Brainstorming - Définir la communication interculturelle en un mot - 60 min Étude de cas - Quelle est votre position ? • Session 2 - 2,5 heures <ul style="list-style-type: none"> - 60 minutes Jeux de rôle - 60 min +15 minutes Recherche et présentation - L'agence de voyage 				

	- 15 minutes Débriefing
Ressources nécessaires	<p>Matériaux, outils à utiliser pour apprendre - travailler sur l'Unité:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salle de classe (pour discussion en petits groupes et dynamique de groupe) • Tableau noir / tableau blanc • Stylos et papiers • Tableau à feuilles • Ordinateurs, internet, affichage des données (pour la recherche et les présentations) • Informations / instructions (pour les dynamiques de groupe, les jeux d'équipe, les études de cas)
Apprenants cible	Employeurs et employés travaillant dans le secteur du tourisme
Acquisition des savoirs, connaissances et compétences	<p>À la fin du cours, chaque apprenant saura gérer avec l'Unité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les moyens de communication entre les clients et les collègues concernant leurs différences culturelles • Identifier des stratégies pour communiquer efficacement entre les clients et les collègues concernant leurs différences culturelles • Gérer les stratégies de communication pour éviter les stéréotypes, les préjugés et la discrimination au travail
Comment introduisez-vous les savoirs, connaissances et compétences interculturelles définies ?	<ul style="list-style-type: none"> • Commencez par parler de l'Unité, en posant des questions sur leurs propres expériences interculturelles / dilemmes culturels - faites une pré-évaluation pour identifier les points critiques • Créez un environnement sûr et sécurisé • Travaillez sur des problèmes / dilemmes réalistes
Tâche individuelle ou de groupe ?	En groupe
Résumé	<p>Au cours des sessions de cette unité, les participants ont appris :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment communiquer efficacement avec les clients et les collègues provenant de milieux culturels différents; • Comment ajuster leur communication à un environnement interculturel spécifique; • Comment utiliser différents styles et stratégies de communication à l'intention des clients et des collègues de différentes origines culturelles; • Comment appliquer une communication verbale et non verbale pour renforcer les relations de travail avec les clients et les collègues de différentes origines culturelles
Vérification et évaluation de la compétence	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport / observation du formateur • Conclusions des apprenants

- Présentations des apprenants

Aire d'activité 2
Description de la performance

- Comprendre la signification et l'influence de la culture et de l'identité culturelle au niveau intrapersonnel
- Développer la sensibilisation aux différences et liens culturels
- Créer une attitude critique envers l'intolérance

Tableau 2 - Matrice d'échantillonnage pour intégrer des compétences interculturelles dans la zone d'activité

Situation	Quels savoirs clés sont développés	Quelles connaissances clés sont développées	Quelles compétences clés sont développées	Comment les intégrer?	Quelques suggestions	Types de preuves pouvant être générées
Identifier les identités culturelles chez les clients et les collègues	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier, observer, décrire et analyser son identité culturelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre le sens et l'influence d'autres cultures et le concept d'identité culturelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Distance de soi et son identité culturelle, ouverture d'esprit 	<ul style="list-style-type: none"> • Jeu d'équipe <p>Jeu de quiz culturel: diversité culturelle et religieuse</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilisez 20 questions (10 Culture / 10 Religion) avec des options fermées (a, b, c, d) - Diviser les participants en 2 groupes 	<ul style="list-style-type: none"> • Conférence <p>Présentation des compétences interculturelles dans le secteur du tourisme</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport du formateur

				<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser PowerPoint / feuilles imprimées et tableau blanc - Chaque groupe doit s'accorder sur les réponses - Faire des questions et examiner les réponses, une par une - Commentaire d'explication de chaque réponse - Promouvoir la compétition • Temps : 25 minutes 		
<i>Reconnaître la valeur de la diversité culturelle au travail</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et analyser l'impact de l'identité culturelle sur d'autres cultures 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre le sens et l'influence d'autres cultures et le concept d'identité culturelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître, accepter la diversité culturelle et se rapprocher d'autres cultures avec une vision plus large et moins conditionnée par son identité culturelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Jeu d'équipe <p>Jeu situationnel : incident critique avec les collègues du restaurant</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jeu d'équipe <p>Jeu de quiz culturel: coutumes de différents pays à travers le monde</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusions des apprenants sur le jeu d'équipe
<i>Identifier les stéréotypes, les préjugés et la discrimination envers les clients et les collègues</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et évaluer l'impact des stéréotypes, des préjugés et des comportements discriminatoires sur soi-même 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la signification et la différence des concepts de stéréotype, de préjugés et de discrimination, et connaître les stratégies de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire une révision critique pour réfuter et surmonter les stéréotypes, les préjugés et les comportements discriminatoires 	<ul style="list-style-type: none"> • Dynamique de groupe <p>Discussion en petits groupes: stéréotypes et préjugés</p> <ul style="list-style-type: none"> - Divisez les participants en petits groupes (5 personnes) - Utilisez des vidéos / informations / textes pour présenter l'élément - Donnez des questions au petit groupe pour discuter - Après discussion, chaque groupe partage ses idées avec le grand groupe - Le formateur commente lors des exposés et, à la fin, fournit quelques conclusions - Temps : 40 minutes 	<ul style="list-style-type: none"> • Observation des activités pratiques <p>Identification des stéréotypes et des préjugés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport du formateur

<i>Gérer des stratégies pour éviter les stéréotypes, les préjugés et la discrimination au travail</i>	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les stratégies de gestion des stéréotypes, des préjugés et des comportements discriminatoires 	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre la signification et la différence des concepts de stéréotypes, préjugés et discrimination, et connaître les stratégies de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en pratique des stratégies pour faciliter le processus de rapprochement avec d'autres cultures 	<ul style="list-style-type: none"> Jeu d'équipe <p>Jeu situationnel: incident critique avec des clients d'un contexte culturel différent</p>	<ul style="list-style-type: none"> Simulation <p>Jeux de rôle : comment éviter les stéréotypes et les préjugés au travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conclusions des apprenants sur le jeu situationnel
Mettre en place des méthodes pour faciliter l'adaptation culturelle et l'intégration des clients et des collègues	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et accepter les sentiments et les émotions associés aux étapes de l'adaptation et de l'intégration culturelles 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les étapes de l'adaptation et de l'intégration culturelles, connaître et identifier les caractéristiques de la culture d'autrui 	<ul style="list-style-type: none"> Pratiquer des méthodes efficaces pour gérer les sentiments et les émotions associés aux transitions culturelles 	<ul style="list-style-type: none"> Simulation <p>Jeux de rôle : accueillir les clients étrangers</p>	<ul style="list-style-type: none"> Table ronde : <p>Histoires personnelles de mes collègues étrangers</p>	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation des apprenants sur la simulation
Promouvoir la diversité culturelle en intégrant les contributions culturelles des autres	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les caractéristiques de la culture de l'autre afin d'identifier celles qui seront intégrées dans le cadre de son identité culturelle 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les étapes de l'adaptation et de l'intégration culturelles, connaître et identifier les caractéristiques de la culture d'autrui 	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer les contributions reçues par la culture d'autrui dans le cadre de son identité culturelle 	<ul style="list-style-type: none"> Etude de cas <p>Discussion en petit groupe : problème avec des collègues d'un contexte culturel différent</p>	<ul style="list-style-type: none"> Débriefing et réflexion communes <p>Intégration d'autres contributions culturelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> Rapport du formateur

Une fois que vous avez établi sur quelles « zones d'activité » et « problèmes » vous allez vous concentrer, comment pouvez-vous organiser des sessions ou des cours pour que les Compétences interculturelles soient présentées ? Généralement, cela n'arrivera pas par magie ou par accident, donc une certaine planification sera nécessaire. Par exemple, combien de temps dans une session ou un ensemble de sessions allez-vous consacrer à travailler sur les compétences interculturelles ? Quelles méthodes de formation devez-vous fournir pour former efficacement sur les Compétences interculturelles ? Etc ... Une approche simple est d'élaborer une session ou un plan de cours (pour chaque unité de formation) que vous pouvez suivre et surveiller comme celui testé à Bastia :

(Infodef) Unité de formation 2 - Exemple de plan de cours

Zone d'activité	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre la signification et l'influence de la culture et de l'identité culturelle au niveau interpersonnel Développer la sensibilisation aux différences et aux liens culturels Créer une attitude critique envers l'intolérance 																				
Savoirs, connaissances et compétences interculturelles visées	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="875 539 1176 587">SAVOIRS</th> <th data-bbox="1176 539 1572 587">CONNAISSANCES</th> <th data-bbox="1572 539 1986 587">COMPETENCES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="875 587 1176 815" rowspan="2"> Comprendre le sens et l'influence d'autres cultures et le concept d'identité culturelle </td> <td data-bbox="1176 587 1572 667"> Identifier, observer, décrire et analyser son identité culturelle </td> <td data-bbox="1572 587 1986 667"> Distance de soi et son identité culturelle, ouverture d'esprit </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1176 667 1572 815"> Identifier et analyser l'impact de l'identité culturelle sur d'autres cultures </td> <td data-bbox="1572 667 1986 815"> Reconnaître, accepter la diversité culturelle et se rapprocher d'autres cultures à partir d'une vision plus large et moins conditionnée par son identité culturelle </td> </tr> <tr> <td data-bbox="875 815 1176 1070" rowspan="2"> Comprendre la signification et la différence des concepts de stéréotype, de préjugés et de discrimination, et connaître les stratégies de leur gestion </td> <td data-bbox="1176 815 1572 938"> Analyser et évaluer l'impact des stéréotypes, des préjugés et des comportements discriminatoires sur soi-même </td> <td data-bbox="1572 815 1986 938"> Faire une révision critique pour réfuter et surmonter les stéréotypes, les préjugés et les comportements discriminatoires </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1176 938 1572 1070"> Identifier les stratégies de gestion des stéréotypes, des préjugés et des comportements discriminatoires </td> <td data-bbox="1572 938 1986 1070"> Mettre en pratique des stratégies pour faciliter le processus de rapprochement avec d'autres cultures </td> </tr> <tr> <td data-bbox="875 1070 1176 1385" rowspan="2"> Connaître les étapes de l'adaptation et de l'intégration culturelles, connaître et identifier les caractéristiques de la culture d'autrui </td> <td data-bbox="1176 1070 1572 1214"> Identifier et accepter les sentiments et les émotions associés aux étapes de l'adaptation et de l'intégration culturelles </td> <td data-bbox="1572 1070 1986 1214"> Pratiquer des méthodes efficaces pour gérer les sentiments et les émotions associés aux transitions culturelles </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1176 1214 1572 1385"> Identifier les caractéristiques de la culture de l'autre afin d'identifier celles qui seront intégrées dans le cadre de son identité culturelle </td> <td data-bbox="1572 1214 1986 1385"> Intégrer les contributions reçues par la culture d'autrui dans le cadre de son identité culturelle </td> </tr> </tbody> </table>			SAVOIRS	CONNAISSANCES	COMPETENCES	Comprendre le sens et l'influence d'autres cultures et le concept d'identité culturelle	Identifier, observer, décrire et analyser son identité culturelle	Distance de soi et son identité culturelle, ouverture d'esprit	Identifier et analyser l'impact de l'identité culturelle sur d'autres cultures	Reconnaître, accepter la diversité culturelle et se rapprocher d'autres cultures à partir d'une vision plus large et moins conditionnée par son identité culturelle	Comprendre la signification et la différence des concepts de stéréotype, de préjugés et de discrimination, et connaître les stratégies de leur gestion	Analyser et évaluer l'impact des stéréotypes, des préjugés et des comportements discriminatoires sur soi-même	Faire une révision critique pour réfuter et surmonter les stéréotypes, les préjugés et les comportements discriminatoires	Identifier les stratégies de gestion des stéréotypes, des préjugés et des comportements discriminatoires	Mettre en pratique des stratégies pour faciliter le processus de rapprochement avec d'autres cultures	Connaître les étapes de l'adaptation et de l'intégration culturelles, connaître et identifier les caractéristiques de la culture d'autrui	Identifier et accepter les sentiments et les émotions associés aux étapes de l'adaptation et de l'intégration culturelles	Pratiquer des méthodes efficaces pour gérer les sentiments et les émotions associés aux transitions culturelles	Identifier les caractéristiques de la culture de l'autre afin d'identifier celles qui seront intégrées dans le cadre de son identité culturelle	Intégrer les contributions reçues par la culture d'autrui dans le cadre de son identité culturelle
SAVOIRS	CONNAISSANCES	COMPETENCES																			
Comprendre le sens et l'influence d'autres cultures et le concept d'identité culturelle	Identifier, observer, décrire et analyser son identité culturelle	Distance de soi et son identité culturelle, ouverture d'esprit																			
	Identifier et analyser l'impact de l'identité culturelle sur d'autres cultures	Reconnaître, accepter la diversité culturelle et se rapprocher d'autres cultures à partir d'une vision plus large et moins conditionnée par son identité culturelle																			
Comprendre la signification et la différence des concepts de stéréotype, de préjugés et de discrimination, et connaître les stratégies de leur gestion	Analyser et évaluer l'impact des stéréotypes, des préjugés et des comportements discriminatoires sur soi-même	Faire une révision critique pour réfuter et surmonter les stéréotypes, les préjugés et les comportements discriminatoires																			
	Identifier les stratégies de gestion des stéréotypes, des préjugés et des comportements discriminatoires	Mettre en pratique des stratégies pour faciliter le processus de rapprochement avec d'autres cultures																			
Connaître les étapes de l'adaptation et de l'intégration culturelles, connaître et identifier les caractéristiques de la culture d'autrui	Identifier et accepter les sentiments et les émotions associés aux étapes de l'adaptation et de l'intégration culturelles	Pratiquer des méthodes efficaces pour gérer les sentiments et les émotions associés aux transitions culturelles																			
	Identifier les caractéristiques de la culture de l'autre afin d'identifier celles qui seront intégrées dans le cadre de son identité culturelle	Intégrer les contributions reçues par la culture d'autrui dans le cadre de son identité culturelle																			
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser les gestionnaires et les travailleurs du tourisme aux compétences interculturelles 																				

	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabiliser les gestionnaires du tourisme et les travailleurs dans leur capacité à gérer la diversité culturelle • Former les gestionnaires et les travailleurs du tourisme pour éviter les stéréotypes, les préjugés et la discrimination, faciliter l'adaptation culturelle et promouvoir la diversité culturelle
Méthodologies	<ul style="list-style-type: none"> • Jeu d'équipe (quiz culturel : diversité culturelle et religieuse) • Jeu situationnel : incident critique avec les collègues du restaurant • Dynamique de groupe (discussion en petits groupes : stéréotypes et préjugés) • Jeu d'équipe (jeu situationnel : incident critique avec des clients d'un contexte culturel différent) • Simulation (Jeu de rôle : accueillir les clients étrangers) • Étude de cas (discussion en petits groupes : situation avec des collègues d'origine culturelle différente)
Temps requis	<p>3 heures sur deux sessions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Première session <ul style="list-style-type: none"> - 25 min. Jeu d'équipe (diversité culturelle et religieuse) - 25 min. Jeu situationnel - 40 min. Dynamique de groupe à propos des stéréotypes et des préjugés • Deuxième session <ul style="list-style-type: none"> - 30 minutes. Jeu situationnel - 40 min. Jeu de rôle - - 20 min. Étude de cas
Ressource requise	<p>Matériels, outils à utiliser pour apprendre - travailler sur l'unité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salle avec de l'espace et des chaises mobiles (pour discussion en petits groupes et dynamique de groupe) • Tableau noir / tableau blanc • Stylo et papier • Distribuer des informations / instructions (pour une dynamique de groupe, un jeu d'équipe, une étude de cas)
Apprenants cible	Employeurs et employés travaillant dans le secteur du tourisme
Acquisition des habiletés, connaissances et compétences	<p>À la fin du cours, chaque élève saura comment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les identités culturelles chez les clients et les collègues • Reconnaître la valeur de la diversité culturelle au travail

	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les stéréotypes, les préjugés et la discrimination envers les clients et les collègues • Gérer des stratégies pour éviter les stéréotypes, les préjugés et la discrimination au travail • Mettre en place des méthodes pour faciliter l'adaptation et l'intégration culturelle des clients et des collègues • Promouvoir la diversité culturelle en intégrant les contributions culturelles des autres
Comment introduisez-vous les savoirs, connaissances et compétences interculturelles définies ?	<p>La sensibilisation interculturelle est probablement la compétence interculturelle la plus pertinente. Il s'agit de la base nécessaire au bon développement d'autres compétences interculturelles. La conscience interculturelle nous permet de vraiment comprendre le sens de la culture, de l'identité culturelle et son influence sur notre vie quotidienne. Au sein de cette unité, les participants apprendront l'influence de l'identité culturelle au niveau interpersonnel. Ils auront une conscience sensible des différences culturelles et développeront une attitude critique à l'intolérance. Les formateurs auront plusieurs méthodes pour travailler sur les savoirs, les connaissances et les compétences interculturelles définies : Conférence, Jeux d'équipe, Dynamique de groupe, Simulation et étude de cas</p>
Tâche individuelle ou de groupe ?	<p>Les élèves travailleront en groupe et en petits groupes pour certaines activités</p>
Résumé	<p>Au cours des sessions de cette unité, les participants ont appris ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment reconnaître leur propre identité culturelle • Comment reconnaître les cadres et les habitudes culturelles des clients et des collègues ayant des contextes culturels différents • Comment identifier les stéréotypes, les préjugés et les comportements discriminatoires sur leur milieu de travail • Comment faciliter le rapprochement des clients et des collègues de différentes origines culturelles • Comment gérer les émotions associées à la diversité culturelle • Comment faciliter l'adaptation et l'intégration culturelles des clients et des collègues de différentes origines culturelles
Vérification et évaluation de la compétence	<p>Outre l'observation des formateurs, le test de Profile de compétences interculturelles (ICP test) est le principal outil d'évaluation pour cette unité de formation. Ce test sera utile pour vérifier - avant et après avoir suivi le cours - le bon développement de la sensibilisation interculturelle entre les stagiaires.</p>

Aire d'activité 3
Description de la performance

Être capable de construire un sens du travail en équipe pour développer une relation productive et efficace entre les employés d'une même équipe et provenant d'univers culturels différents.

Tableau 3 - Matrice d'échantillonnage pour intégrer des compétences interculturelles dans la zone d'activité

Situation	Quels savoirs clés sont développés	Quelles connaissances clés sont développées	Quelles compétences clés sont développées	Comment les intégrer?	Quelques suggestions	Types de preuves pouvant être générées
<i>Construire un rapport et une relation productive pour travailler collégalement</i>	<ul style="list-style-type: none"> Identifier le processus principal pour parvenir à une communication interculturelle dans le travail d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre et respecter les points de vue et les idées des personnes Démontrer des soins et de l'attention pour assurer le lien entre les employés d'une même équipe 	<ul style="list-style-type: none"> Faire preuve d'ouverture d'esprit, d'une écoute active et de patience 	<ul style="list-style-type: none"> Étude de cas Discussion en petits groupes : situation du travail avec des collègues d'un contexte culturel différent 	<ul style="list-style-type: none"> Jeu d'équipe: Construire un jeu, construire ensemble la structure la plus élevée possible pour supporter le meuble pendant plus d'une minute 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport du formateur
<i>Solutions pour gérer l'équipe</i>	<ul style="list-style-type: none"> Identifier, développer et gérer des stratégies pour la gestion de l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les influences de la culture d'autrui au sein d'une même équipe de travailleurs 	<ul style="list-style-type: none"> Reconnaître la contribution et les besoins de chaque travailleur 	<ul style="list-style-type: none"> Étude de cas Discussion en petits groupes : situation avec un collègue qui travaille de manière complètement 	<ul style="list-style-type: none"> Simulation (jeu de rôle): comment favoriser les compétences de communication au sein d'un travail 	<ul style="list-style-type: none"> L'évaluation de l'apprenant sur la simulation

		<ul style="list-style-type: none"> • Identification et définition d'un but 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance approfondie de la culture d'équipe • Coopération 	différente : comment s'entendre et travailler ensemble pour réussir.	d'équipe (pour améliorer l'écoute, pour pouvoir expliquer une situation de conflit, stimuler des connaissances spécifiques, développer l'empathie).	
--	--	---	--	--	---	--

Une fois que vous avez établi sur quelles « zones d'activité » et « problèmes » vous allez vous concentrer, comment pouvez-vous organiser des sessions ou des cours pour que les Compétences interculturelles soient présentées ? Généralement, cela n'arrivera pas par magie ou par accident, donc une certaine planification sera nécessaire. Par exemple, combien de temps dans une session ou un ensemble de sessions allez-vous consacrer à travailler sur les compétences interculturelles ? Quelles méthodes de formation devez-vous fournir pour former efficacement sur les Compétences interculturelles ? Etc ... Une approche simple est d'élaborer une session ou un plan de cours (pour chaque unité de formation) que vous pouvez suivre et surveiller comme celui testé à Bastia :

(Sud Concept) Unité de formation 3 - Exemple de plan de cours	
Zone d'activité	<i>Construire une notion de travail d'équipe pour développer une relation productive et efficace entre les travailleurs dans une équipe interculturelle.</i>
Compétences, habiletés et connaissances interculturelles visées	<ol style="list-style-type: none"> 1. Première activité <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre et respecter les points de vue et les idées des gens • Identifier le processus principal pour parvenir à une communication interculturelle dans le travail d'équipe • Démontrer une capacité à s'adapter au comportement des collègues et aux changements validés par le groupe • Être ouvert d'esprit, avoir une écoute active et être patient 2. Seconde activité <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les influences de la culture des autres au sein d'une même équipe de travailleurs • Identifier, analyser et élaborer des stratégies pour la gestion de l'équipe • Reconnaître la contribution et les besoins de chaque travailleur

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvoir travailler ensemble malgré le contexte interculturel de chaque travailleur en développant des relations efficaces et coopératives • Former les gestionnaires et les travailleurs du tourisme pour favoriser les compétences en communication dans un travail d'équipe
Méthode	<ul style="list-style-type: none"> • Simulation : jeu de rôle pour favoriser les compétences en communication au sein d'un travail d'équipe • Jeu de groupe: Elaborer une construction to renforcer la collaboration • Étude de cas: discussion en petits groupes: analyse et discussion sur la façon de travailler ensemble
Temps requis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Première session : 1h30 <ul style="list-style-type: none"> • 30 minutes pour discuter : Présentation des compétences interculturelles dans le secteur du tourisme et à propos de l'introduction des unités • 30 minutes Étude de cas • 30 minutes jeu d'équipe 2. Seconde session : 1h30 <ul style="list-style-type: none"> • 30 minutes pour discuter : Présentation des compétences interculturelles dans le secteur du tourisme et à propos de l'introduction des unités • 30 minutes : étude de cas: discussion en petit groupe • 30 minutes : Simulation: jeu de rôle
Ressource requise	<ul style="list-style-type: none"> • Salle avec de l'espace et des fauteuils mobiles (pour la discussion en petits groupes et la dynamique de groupes) • Tableau noir / tableau blanc • Stylo et papier • Des feuilles de papier et de ciseaux • Jouet : petite voiture
Apprenants cible	Employeurs et employés travaillant dans le secteur du tourisme
Acquisition des habiletés, connaissances et compétences	<p>À la fin du cours, chaque élève saura comment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier le processus principal pour parvenir à une communication interculturelle dans le travail d'équipe • Identifier, développer et gérer des stratégies pour la gestion de l'équipe • Comprendre et respecter les points de vue et les idées des gens • Démontrer des soins et de l'attention pour assurer le lien entre les travailleurs de l'équipe
Comment introduisez-vous les habiletés, connaissances et compétences interculturelles définies ?	Le travail en équipe est une compétence interculturelle très importante pour les personnes travaillant dans le secteur du tourisme. Cette compétence permet une bonne collaboration entre des personnes issues d'un contexte interculturel différent et permet d'atteindre un travail quotidien efficace. Au sein de cette unité, les participants apprendront à parvenir à une communication interculturelle au sein d'une même équipe, ils apprendront à développer des compétences et des

	compétences sensibles comme l'empathie, le respect, l'écoute active. Ils apprendront à fonctionner ensemble, à s'entendre et à développer leur patience. Les gestionnaires travaillant dans le secteur du tourisme pourront également identifier et maîtriser les stratégies de gestion de leur équipe interculturelle.
Tâche individuelle ou de groupe ?	Travailler en groupe
Résumé	<p>Au cours des sessions de cette unité, les participants ont appris ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment construire et développer des relations efficaces et pertinentes dans un travail d'équipe • Comment renforcer leur travail en équipe malgré leur bagage interculturel ; • Comment ajuster leur communication à un environnement interculturel spécifique ; • Comment comprendre et accepter le point de vue différent d'un collègue
Vérification et évaluation de la compétence	Cette formation sera évaluée par un rapport du formateur, mais aussi par l'évaluation de l'apprenant.

Aire d'activité 4
Description de la performance

Faire en sorte que les clients, leurs besoins et leurs attentes fassent l'objet de vos actions (votre organisation / société); Développer et maintenir des relations productives avec les clients. (Note: Soyez réaliste dans vos promesses. Gardez le client informé des progrès accomplis. De cette façon, vous augmenterez la satisfaction du client, il entretiendra une relation positive avec les employés)

Tableau 3 - Matrice d'échantillonnage pour intégrer des compétences interculturelles dans la zone d'activité

Situation	Quels savoirs clés sont développés	Quelles connaissances clés sont développées	Quelles compétences clés sont développées	Comment les intégrer	Quelques suggestions	Types de preuves pouvant être générées
Des solutions pour répondre aux attentes et aux problèmes des clients.	<ul style="list-style-type: none"> • Écoute active • Analyse et résolution de problèmes • Agir de manière proactive et réceptive • Évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les circonstances, les problèmes, les attentes et les 	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer des actions utiles avec des résultats, la 	<ul style="list-style-type: none"> • Demandez aux clients ce que vous faites qui leur est utile, et ce qui pourrait être amélioré. Demandez également quels sont leurs besoins de sorte que vous 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un système de retours des client pour surveiller et évaluer la façon dont vous et votre domaine de travail gèrent: 	Questionnaire sur les compétences de suivi des

		<p>besoins des clients en tenant compte des origines culturelles différentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Considération du point de vue du client 	<p>valeur et la productivité</p>	<p>pouvez anticiper ce qu'il faudra faire. (Jeu de rôle pour stimuler l'analyse des interactions et la flexibilité cognitive, pour améliorer les compétences en matière d'écoute et de résolution de problèmes)</p>	<p>- Problèmes et problèmes liés au client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fournir une satisfaction - Anticiper les besoins des clients. <ul style="list-style-type: none"> • Énumérer vos clients - toutes les personnes auxquelles vous fournissez un service. Pour chaque client important / clé: <ul style="list-style-type: none"> - Liste qui sont vos clients - qui devez-vous satisfaire? Cela vous renseignera sur les besoins et les problèmes de votre client. Consultez les autres pour affiner votre liste. - Utilisez votre liste pour 	<p>apprenants (avant et après)</p>
--	--	--	----------------------------------	---	--	------------------------------------

					<p>demander à vos clients ce que vous avez bien compris et ce que vous avez manqué.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conservez un fichier sur les demandes, les réalisations et les problèmes des clients afin de suivre ce que vous avez promis et ce qu'ils ont reçu. 	
<p>Construire des rapports et des relations de coopération avec les clients</p>	<p>Établir un respect mutuel</p> <ul style="list-style-type: none"> • La communication • Empathie • Observation 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconnaissez vos erreurs tout de suite rectifiez le tir • Critères de satisfaction des clients • 	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer les bases de la coopération en soutenant les besoins et les objectifs des clients 	<ul style="list-style-type: none"> • Détectez comment suggérer des actions qui aideront vos clients à satisfaire leurs besoins et leurs objectifs (Discussion en 	<ul style="list-style-type: none"> • Essayez de vous auto-évaluer. • Développement des critères d'assurance de la qualité • Discutez avec un collègue de 	<p>Questionnaire sur les compétences de suivi des apprenants (avant et après)</p>

		<p>Connaissance fondamentale du marché du tourisme et des conditions (connaissance de différentes cultures)</p>		<p>groupe).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expliquez l'importance des relations durables pour votre organisation / entreprise (étude de cas) • Demandez aux apprenants de connaître la principale caractéristique des marchés du tourisme / clients / cultures (Présentations) 	<p>confiance des occasions où les gens ont votre respect lorsque vous reconaîsez vos erreurs et vice versa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez si les clients sont revenus à votre entreprise / organisation après la première visite. • Vérifiez si les clients vous indiquent leur situation privée / personnelle • Vérifiez à quel 	
--	--	---	--	--	---	--

					point les contacts avec les clients sont constants	
--	--	--	--	--	--	--

Une fois que vous avez établi sur quelles « zones d'activité » et « problèmes » vous allez vous concentrer, comment pouvez-vous organiser des sessions ou des cours pour que les Compétences interculturelles soient présentées ? Généralement, cela n'arrivera pas par magie ou par accident, donc une certaine planification sera nécessaire. Par exemple, combien de temps dans une session ou un ensemble de sessions allez-vous consacrer à travailler sur les compétences interculturelles ? Quelles méthodes de formation devez-vous fournir pour former efficacement sur les Compétences interculturelles ? Etc ... Une approche simple est d'élaborer une session ou un plan de cours (pour chaque unité de formation) que vous pouvez suivre et surveiller comme celui testé à Bastia :

(ERIFO) Unité de formation 3 - Exemple de plan de cours	
Zone d'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les occasions de proposer des actions qui aideront les clients à répondre à leurs besoins et à leurs objectifs • Développer des relations de soutien avec des clients dans / à partir de contextes / contextes culturels différents
Compétences, habiletés et connaissances interculturelles visées	<p>1. <i>Première activité (Présentation)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse et résolution de problèmes • Évaluation • Comprendre les circonstances, les problèmes, les attentes et les besoins des clients en tenant

	<p>compte de leurs origines culturelles différentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer des actions utiles avec des résultats, de la valeur et de la productivité <p>2. <i>Seconde activité (Jeu de rôle)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • La communication • Établir un respect mutuel • Critères de satisfaction des clients • Différentes connaissances culturelles • Fixer les bases de la coopération en soutenant les besoins et les objectifs des clients
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Être en mesure de fournir des services qui correspondent aux attentes et aux besoins des clients et développer des relations de soutien et de coopération
Méthode	<ul style="list-style-type: none"> • Jeu de rôle sur la façon de gérer les attentes et les besoins des clients • Présentations et discussions de groupe sur comment renforcer les relations avec les clients en tenant compte de différents milieux culturels
Temps requis	<p>1. <i>Première session – 1h-45min</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Discussion de groupe de 15 minutes sur les unités et ses aspects • 15 minutes d'introduction des unités • Évaluation de 15 minutes et réalisation du questionnaire (avant) • 1 heure pour mettre en place, fournir des présentations et des discussions de groupes sur les Unités <p>2. <i>Seconde session – 1h-45min</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Discussion de groupe de 15 minutes sur les unités et ses aspects • 15 minutes d'introduction des unités • 1 heure de mise en place, fournir des activités de jeu de rôle, des présentations et des discussions

	<p>de groupes sur les unités</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 minutes d'évaluation fournissant et remplissant le questionnaire avec les résultats de l'expérience de formation (après)
Ressource requise	<ul style="list-style-type: none"> • Matériaux, outils à utiliser pour apprendre - travailler sur l'unité <ul style="list-style-type: none"> • Salle avec des chaises meubles et mobiles (pour discussion en petits groupes et jeux de groupe) • Tableau noir / tableau blanc • Projecteur • Feuilles
Apprenants cible	<p>Au cours des activités de formation Bastia: formateurs et prestataires de formation professionnelle.</p> <p>Pour les formations pilotes CULTOUR: employeurs et employés travaillant dans le secteur du tourisme</p>
Acquisition des habiletés, connaissances et compétences	<p>À la fin du cours, chaque apprenant devrait savoir comment gérer avec l'unité 4 "Orienter le client"</p>
Comment introduisez-vous les habiletés, connaissances et compétences interculturelles définies ?	<ul style="list-style-type: none"> • Commencer par parler de l'unité, montrer quelques exemples, parler de ce qui se passe si vous le faites mal, etc. • Créer un contexte d'apprentissage amical et fluide • Être réaliste
Tâche individuelle ou de groupe ?	<p>Travailler en petit groupe</p>
Résumé	<p>Au cours des sessions de cette unité, il a été appris au participants:</p> <p>1) Comment créer, fournir et délivrer des solutions adaptées aux attentes et aux besoins des clients en fonction des différentes origines culturelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - À partir des exercices d'apprentissage développés, nous pouvons souligner que: Les attentes du client + Performance du service = Satisfaction du client - La qualité de votre service à la clientèle est presque entièrement déterminée par votre capacité

à répondre aux attentes de vos clients. Vous pouvez avoir la meilleure équipe de service, si vos clients perçoivent que leurs besoins ne sont pas respectés, votre réputation en patit.

De la même façon, les entreprises qui ne s'intéressent pas beaucoup au service à la clientèle - mais qui parviennent à répondre aux attentes des clients de manière cohérente - sont perçues comme offrant un bon service à la clientèle.

- La qualité du service est en grande partie déterminée par la perception du client, c'est pourquoi répondre aux attentes des clients est une partie essentielle du processus.

- Identifier les attentes du client

- Étant donné que les attentes des clients sont un processus en constante évolution et qu'elles peuvent être affectées par différentes demandes culturelles, il est très difficile de savoir précisément quelles sont ces attentes et les caractéristiques de certains contextes culturels différents, en particulier avec des clients ayant des origines culturelles différentes. Le meilleur moyen d'agir est de répondre directement à votre clientèle grâce à une variété de techniques de recherche sur le service à la clientèle.

- Attentes communes à considérer:

Les attentes les plus courantes et les plus basiques des clients (différentes origines culturelles) sont pour la plupart des entreprises:

- Service rapide, efficace et précis
- Répondre efficacement aux besoins découlant du contexte culturel "différent"
- Des produits de haute qualité à un prix compétitif
- Personnel de service amical et utile pour fournir des informations et répondre à des questions
- Réponse rapide à leurs demandes, en ligne, par téléphone ou de manière physique
- Un stock suffisant pour répondre à leurs besoins sans longues attentes
- Un personnel formé qui peut traiter ses questions sans en référer à ses supérieurs

- Avantages des attentes en matière de réunion

Lorsque vous êtes en mesure d'identifier avec précision les attentes de vos clients et d'y répondre de manière adéquate, votre réputation de service à la clientèle s'améliore automatiquement. Les avantages de répondre aux attentes de vos clients comprennent:

- Les clients qui ne sont plus les visiteurs de la première fois mais des clients fidèles
- Augmentation des ventes lorsque les clients se sentent plus à l'aise pour traiter avec vous
- Plus de références de clients satisfaits qui apportent des affaires supplémentaires grâce au bouche à oreille

Il ne fait aucun doute que répondre adéquatement aux attentes des clients (horizons culturels différents) est un élément essentiel d'un service à la clientèle robuste. En identifiant avec précision ces attentes et en les rencontrant ou en les dépassant constamment, votre entreprise est susceptible de profiter de clients plus heureux.

- 1) Comment établir des rapports et des relations de coopération avec des clients ayant des origines culturelles différentes

À partir des exercices d'apprentissage développés, nous pouvons souligner que:

- **Ne jamais supposer** – Ne pensez jamais que tous les clients sont comme vous ou fonctionnent comme une taille unique. Nous avons tendance à penser que notre manière de concevoir les choses est la meilleure. Cependant, ce n'est pas le cas. Par exemple, pour une culture favorisant le contact visuel, cela peut être un signe de respect, mais pour une autre culture, éviter les contacts visuels montre le respect. Dans un autre exemple, dans de nombreuses cultures asiatiques et sud-américaines regarder vers le bas en abordant un client, est un signe de respect, tandis que d'autres cultures considéreraient cela comme grossier.

- **Demandez** - Demandez toujours leurs préférences à vos clients. Nos comportements les plus habituels peuvent ne pas s'appliquer à toutes les cultures. Essayez de faire preuve de respect et de confiance, discutez de leurs pratiques et de leurs préférences. Par exemple, posez des questions comme «Votre

adresse ou votre prénom?», «Est-ce que je devrais tendre ma main pour secouer la main d'une femme?», «Est-il approprié de se renseigner sur la santé du client? Famille? ", " Devrais-je embrasser, ou serrer la main quand je salue le client? "

Relativiser– Essayez de comprendre les différents niveaux d'interculturalité et de relativiser. Les Américains ont tendance à suivre le principe «Passons aux choses sérieuses», alors que pour d'autres cultures, «Apprenons-d'abord à nous connaître», serait plus appropriés. Afin d'optimiser la construction de relations, le mieux est d'utiliser des phrases basiques. Par exemple, essayez de dire "shen-shen" (merci en chinois), "gracias" (merci en espagnol) ou "shukria" (merci dans les langues indiennes) et vous verrez les yeux de vos clients s'illuminer! Ils ne se souviennent peut-être pas de ce que vous avez dit, mais ils se souviendront de la façon dont vous les avez traités et de vos marques d'attention. Et, comme chez la plupart des consommateurs, plus souvent nos émotions forment nos décisions.

- Demandez à l'expert - Découvrez les normes culturelles et les valeurs des communautés immigrantes dans votre région en assistant à des festivals ethniques, en rencontrant vos clients potentiels et leurs dirigeants face à face. Lisez de la littérature, assistez à un séminaire ou organisez un atelier. Essayez également d'établir des relations sur leur terrain et ensuite de les inviter sur votre lieu de travail. Même si nous ne sommes pas censés être des experts de toutes les cultures du monde, nous devrions être conscients des problèmes importants liés à la connaissance des compétences interculturelles avec lesquelles nous voulons travailler.

- *Nous recommandons:*

Gardez à l'esprit que la compétence culturelle n'est pas une destination, c'est un voyage et que ceux qui prêtent attention aux détails réussiront.

- Questionnaire d'évaluation des apprenants (avant-après)
- Auto-réflexion

Vérifier et évaluer les compétences

Aire d'activité n:5
Description de la performance

Résoudre des problèmes dans des contextes interculturels; Développer la confiance dans la prise en charge et la mise en œuvre de décisions propres dans des situations problématiques afin d'obtenir une autonomie sur le terrain.

Tableau 5 - Matrice d'échantillonnage pour intégrer des compétences interculturelles dans la zone d'activité

Situation	Quelles habiletés clés sont développées	Quelles connaissances clés sont développées	Quelles compétences clés sont développées	Comment les intégrer	Quelques suggestions	Types de preuves pouvant être générées
<i>Définir le problème qui détermine le pourquoi culturel de cette situation</i>	L'analyse de l'origine culturelle d'un problème qui s'est produit dans	Connaissances fondamentales sur les dimensions culturelles d'un problème dans les	Reconnaissance des structures dynamiques des problèmes	• Étude de cas (Petits groupes de discussion: situations dans lesquelles des	• Quiz Culturel (Jeu d'équipe: diversité culturelle - modes de communication et	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport du formateur • Conclusions des apprenants

	un contexte interculturel	contextes interculturels		problèmes de milieux culturels se produisent chez les collègues et entre les clients et le personnel)	comportement / langage corporel avec des significations assez différentes entre les cultures) • Assimilateur de culture (Petits groupes de discussion: diversité culturelle - incidents et situations où	
Mettre en œuvre une solution parmi les alternatives développées	Réfléchir sur les alternatives de manière critique	Connaissances fondamentales sur les solutions possibles au problème défini avec les racines culturelles	Gagner de l'autonomie dans la mise en œuvre d'une solution spécifique	• Incidents critiques (Premier travail individuel puis groupe: incidents / situations exigeant des décisions)	• Simulations (Jeu de groupe: Jeu de rôle- Surmonter une situation problématique dans un contexte interculturel)	• Rapport du formateur • Rapport d'autoévaluation des apprenants sur les incidents critiques

Une fois que vous avez établi sur quelles « zones d'activité » et « problèmes » vous allez vous concentrer, comment pouvez-vous organiser des sessions ou des cours pour que les Compétences interculturelles soient présentées ? Généralement, cela n'arrivera pas par magie ou par accident, donc une certaine planification sera nécessaire. Par exemple, combien de temps dans une session ou un ensemble de sessions allez-vous consacrer à travailler sur les compétences interculturelles ? Quelles méthodes de formation devez-vous fournir pour former efficacement sur les Compétences interculturelles ? Etc ... Une approche simple est d'élaborer une session ou un plan de cours (pour chaque unité de formation) que vous pouvez suivre et surveiller comme celui testé à Bastia :

Unité de formation 5 - Exemple de plan de cours	
Zone d'activité	Résoudre des problèmes dans des contextes interculturels; Développer la confiance dans la prise en charge de la prise et la mise en œuvre de décisions propres dans des situations problématiques afin d'obtenir une autonomie sur le terrain.
Savoirs, connaissances et compétences interculturelles visées	<p>Savoirs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissances fondamentales des sources possibles d'un problème dans les contextes interculturels. • Connaissances fondamentales des stratégies, des étapes et des outils du processus créatif de résolution de problèmes. <p>Connaissances:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer les éléments clés d'une situation problématique dans un contexte interculturel spécifique. • Appliquer les stratégies créatives de résolution de problèmes acquises dans les environnements interculturels. <p>Compétences:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter, combiner ou créer des outils et des stratégies de résolution de problèmes créatifs pour résoudre des situations spécifiques ou inconnues. • Transférer les expériences précédentes en évaluant son propre comportement en vue d'affiner les stratégies individuelles pour les situations problématiques futures.
Objectifs	Permettre aux employeurs et aux employés du secteur du tourisme de résoudre efficacement les problèmes liés aux dimensions / racines interculturelles.
Méthode	<ul style="list-style-type: none"> • Cas d'études • Quizz sur la culture
Temps requis	<ul style="list-style-type: none"> • 90 minutes
Ressource requise	<ul style="list-style-type: none"> • Salle avec des chaises longues et mobiles (pour discussion en petits groupes et dynamique de groupe) • Distribuer des informations / instructions (pour une dynamique de groupe, un jeu d'équipe, une étude de cas) • Projecteur
Apprenants cible	Employeurs et employés travaillant dans le secteur du tourisme
Acquisition des savoirs, connaissances et compétences	<ul style="list-style-type: none"> • À la fin de la session, les apprenants ont appris: <ul style="list-style-type: none"> • Les effets de la diversité culturelle sur les problèmes qui se sont produits dans un contexte interculturel • Le concept de résolution de problèmes • Les étapes, les stratégies et les outils du processus créatif de résolution de problèmes
Comment introduisez-vous les habiletés, connaissances et compétences interculturelles définies ?	<u>15 minutes</u>

	<p>Quiz sur la culture dans différents pays</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quiz sur le travail global <p>Dans cette activité, les apprenants répondent d'abord aux questions individuellement, puis discuter de leurs réponses avec tout le groupe. L'activité vise à faire en sorte que les apprenants réfléchissent sur les différences culturelles et l'étiquette de travail dans diverses cultures.</p> <p><u>30 minutes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Étude de cas <p>Il existe cinq situations impliquant certains problèmes découlant des différences culturelles dans les environnements de travail interculturels.</p> <p>Les groupes d'apprenants (deux ou trois) ont d'abord lu la situation et discuté des raisons possibles du problème. Ensuite, en groupe entier, on leur donne certains choix pour connaître la raison exacte.</p> <p><u>25 minutes</u></p> <p>Présentation Power Point sur la résolution de problèmes et le processus créatif de résolution de problèmes</p>
<p>Tâche individuelle ou de groupe ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Individuel (Quiz de culture) • En groupe (études de cas)
<p>Résumé</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les faits culturels de différents pays (par des questionnaires) • Informations sur le travail à l'échelle mondiale (par des tests) • Des sources culturelles de problèmes se sont produites dans les environnements interculturels (opérationnels) 8 (études de cas)

	<ul style="list-style-type: none"> • Quelle résolution de problème est • Les étapes, les stratégies et les outils du processus créatif de résolution de problèmes
<i>Vérifier et évaluer les compétences</i>	<ul style="list-style-type: none"> • A travers les questionnaires aux apprenants

Aire d'activité 6
Description de la performance

- F.1 Valoriser et profiter de la diversité sur le lieu de travail;
 F.2 Respecter les collègues et les clients de divers horizons culturels.

Tableau 6 - Matrice d'échantillonnage pour intégrer des compétences interculturelles dans la zone d'activité

Situation	Quelles savoirs clés sont développés	Quelles connaissances clés sont développées	Quelles compétences clés sont développées	Comment les intégrer	Quelques suggestions	Types de preuves pouvant être générées
-----------	--------------------------------------	---	---	----------------------	----------------------	--

<p>Situation 1. Comment reconnaître les personnes de ma nationalité sur le lieu de travail?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les valeurs, les normes et les règlements de la culture organisationnelle; Capacité de réviser de manière critique la culture propre et ses éléments; Réfléchir et identifier les stéréotypes personnels 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation à la culture propre et à son influence sur le comportement organisationnel et la culture d'entreprise; Informations sur la culture commerciale dans d'autres sociétés 	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre la culture organisationnelle et ses caractéristiques et éléments 	<p>Recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> Présentation des caractéristiques nationales spécifiques visibles sur le lieu de travail 	<p>The GEERT HOFSTEDE website</p> <p>The COMMISCEO GLOBAL country guides</p>	<ul style="list-style-type: none"> Présentation Discussion
<p>Situation 2. Gestion d'une organisation multiculturelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> Faire preuve de respect envers les collègues de diverses origines culturelles; Adapter efficacement les valeurs, les normes et les règlements dans une organisation multiculturelle; 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les caractéristiques de différentes cultures Analyser les avantages et les défis dans l'organisation multiculturelle; 	<ul style="list-style-type: none"> Valoriser et célébrer la diversité au lieu de travail Gérer la diversité dans les organisations multiculturelles ; 	<p>Discussion sur le café du monde:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planifiez une journée de la diversité au bureau Identifier les règles d'or pour les équipes interculturelles 	<p>The World Cafe Method</p>	<ul style="list-style-type: none"> Discussion, Présentation

Une fois que vous avez établi sur quelles « zones d'activité » et « problèmes » vous allez vous concentrer, comment pouvez-vous organiser des sessions ou des cours pour que les Compétences interculturelles soient présentées ? Généralement, cela n'arrivera pas par magie ou par accident, donc une certaine planification sera nécessaire. Par exemple, combien de temps dans une session ou un ensemble de sessions allez-vous consacrer à travailler sur les compétences

interculturelles ? Quelles méthodes de formation devez-vous fournir pour former efficacement sur les Compétences interculturelles ? Etc ... Une approche simple est d'élaborer une session ou un plan de cours (pour chaque unité de formation) que vous pouvez suivre et surveiller comme celui testé à Bastia :

(BFE) Unité de formation 5 - Exemple de plan de cours			
Zone d'activité	Gérer les facteurs culturels qui affectent l'organisation		
Compétences, habiletés et connaissances interculturelles visées	Savoirs	Connaissances	Compétences
		<ul style="list-style-type: none"> • Compréhension complète des différents éléments de la culture organisationnelle dans un environnement multiculturel • Fondamentaux des différences entre l'organisation multiculturelle et monoculturelle; • Compréhension de la culture et des avantages du multiculturalisme dans une organisation; • Fondamentaux sur les fonctions de la culture organisationnelle au niveau personnel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Découvrir, identifier et reconnaître les informations nécessaires concernant le type de culture organisationnelle et ses caractéristiques et éléments existants; • Recueillir rapidement des informations pour les différentes cultures des membres de l'organisation en utilisant les informations acquises; • Analyser l'influence des fonctions culturelles organisationnelles sur le plan personnel.
Objectifs	Comprendre et gérer avec des facteurs culturels (valeurs, habitudes, normes, croyances, attitudes) influençant l'organisation, ses activités et ses membres		

<p>Méthode</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les méthodes de formation offertes pour la formation comprennent: • Activité pour briser la glace • Activité d'échauffement pour présenter les participants et le sujet; • Lecture, utilisation de la présentation powerpoint, des vidéos, des exemples pratiques; • Jeu de rôle; • Réflexion de petits groupes; • Examen et discussion de cas; • Grande discussion de groupe et brainstorming; • Quiz.
<p>Temps requis</p>	<p>Session 1 (1,30 heure)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 minutes - Moi et mon expérience organisationnelle - Introduction au cours (activité de réchauffement) • 45 minutes - Comment reconnaître les personnes de ma nationalité sur le lieu de travail? (Présentation et discussion) • 30 minutes - Journée de la diversité au bureau (tâche de petit groupe) <p>Session 2 (1,30 heure)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 45 minutes - Gestion d'une organisation multiculturelle en tourisme "(format World Café) • 15 minutes - Règles d'or pour les équipes interculturelles (activité de clôture) • 15 minutes - Évaluation des résultats (quiz interculturel)
<p>Ressource requise</p>	<p>Matériaux, outils à utiliser pour apprendre - travailler sur l'Unité: Salle avec des chaises longues et mobiles (pour discussion en petits groupes et dynamique de groupe) Multimédia Tableau blanc / Flipchart</p>

	<p>Des stylos; papier</p> <p>Distribuer avec les instructions</p> <p>4 tables, café; bonbons; (Pour la méthode World Café)</p> <p>Papier rotatif, stylos couleur (marqueurs); ruban adhésif</p>
Apprenants cible	L'unité de formation s'adresse aux employeurs, aux gestionnaires de formation et aux employés travaillant dans le secteur du tourisme.
Acquisition des habiletés, connaissances et compétences	<p>À la fin du cours, les participants sauront:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre conscience du concept de «culture organisationnelle» et des différences entre organisation multiculturelle et monoculturelle; • Comprendre l'influence des fonctions culturelles organisationnelles sur le plan personnel. • Valoriser les avantages du multiculturalisme dans une organisation; • Sensibiliser à l'interaction efficace avec les membres d'une organisation multiculturelle; • Devenir plus sensible aux problèmes culturels dans leur vie personnelle et professionnelle; • Être stimulé pour en savoir plus sur les compétences interculturelles et les organisations multiculturelles; • être en mesure de trouver les informations nécessaires concernant le type de culture organisationnelle; • Être encouragé à valoriser et à profiter de la diversité sur le lieu de travail; • Être capable d'adapter et de mettre en œuvre efficacement les connaissances et les compétences acquises dans le développement de carrière personnel dans les lieux de travail actuels et futurs.
Comment introduisez-vous les habiletés, connaissances et compétences interculturelles définies ?	<p>Au sein de cette unité, les participants comprendront comment les facteurs culturels (valeurs, habitudes, normes, croyances, attitudes) influencent l'organisation, ses activités et ses membres. Ils découvriront les différents types de culture organisationnelle et leur influence sur l'individu, ainsi que sur la façon dont la diversité influence le milieu de travail. Une attention particulière sera accordée au multiculturalisme sur le lieu de travail dans le secteur du tourisme - avec un examen des cas spécifiques et du jeu de rôle. Les participants participeront à des activités interactives telles que le brainstorming, les cas d'examen, le jeu</p>

	<p>de rôle et les discussions. Cela les aidera à prendre conscience de l'impact de la culture organisationnelle sur le niveau individuel et l'importance du multiculturalisme. En utilisant le format dynamique du World Café, les apprenants seront invités à réfléchir aux avantages et aux défis des organisations multiculturelles dans le secteur du tourisme; Et aussi de proposer des mesures efficaces pour gérer la diversité culturelle dans les organisations touristiques. Ils décriront également des «règles d'or» pour les équipes interculturelles et des stratégies d'adaptation à une organisation multiculturelle. Les formateurs utiliseront diverses méthodes et techniques pour faciliter la dynamique de groupe, de sorte que tous les participants soient impliqués et encouragés à participer (exercices de déglacage et de déglacage, réflexion individuelle, travail en couple, discussions en petits groupes et activités en grand groupe, beaucoup d'exemples pratiques, Simulation et étude de cas), combinée à des antécédents théoriques.</p>
<p>Tâche individuelle ou de groupe ?</p>	<p><i>Petits groupes</i></p>
<p>Résumé</p>	<p>Au cours des sessions de cette unité, les participants seront amenés à:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre ce qu'est la culture organisationnelle, comment elle se forme et quelle influence elle a au niveau individuel; • En savoir plus sur les spécificités des différents types de culture organisationnelle (monoculturelle et multiculturelle); • Devenir sensible aux stéréotypes, aux préjugés et aux comportements discriminatoires dans leur lieu de travail et évitez-les; • Améliorer leur compréhension de l'importance de la sensibilisation culturelle et de la communication avec des collègues ayant des antécédents culturels différents; • Sensibiliser aux avantages de la diversité culturelle dans le secteur du tourisme et des défis de sa gestion; • Se Familiariser avec des stratégies efficaces d'adaptation à une organisation multiculturelle.

Valider et évaluer les compétences

Outre l'observation des formateurs, le test du Profiler de compétences interculturelles (ICP) est le principal outil d'évaluation pour cette unité de formation.

Exemples et méthodologies
Tab.7 – Exemples de méthodes de formation à utiliser pendant la phase de test

Outil	Description	Methodologie	Objectif
Quizz Culturel	Un jeu-questionnaire sur la culture et les coutumes de différents pays du monde	Le jeu d'équipe ou le questionnaire individuel	Développer la culture des connaissances générales et spécifiques; Recueillir des informations; Pour stimuler la curiosité
Etude de cas	Les études de cas sont des histoires. Ce sont des situations réalistes, complexes et contextuellement riches qui comportent souvent un dilemme, un conflit ou un problème qu'un ou plusieurs des personnages cas doivent résoudre	Avec une classe nombreuse, vous pouvez utiliser une étude de cas pour illustrer et enrichir le matériel de conférences. Vous pourriez envisager de briser la classe en petits groupes ou paires pour discuter d'un cas pertinent. Si votre classe est un cours de format de discussion plus petit, vous pourrez utiliser des cas plus détaillés et complexes, explorer les perspectives introduites dans	Le but de l'exercice d'étude de cas n'est pas une formation dans les méthodologies participatives, mais vise à impliquer activement les participants dans le processus d'apprentissage afin qu'ils prennent conscience de certaines des difficultés de conception et de mise en œuvre de la Compétence interculturelle en pratique.

			l'affaire plus en profondeur et intégrer d'autres stratégies pédagogiques telles que le jeu de rôle ou le débat
Asimilateur de culture avec des incidents critiques	Un jeu situationnel dans lequel les stagiaires doivent deviner l'explication correcte pour un épisode donné (incident critique)	Petits groupes de discussion ou questionnaire individuel	Développer des connaissances spécifiques à la culture; Favoriser l'ouverture d'esprit; Créer de l'empathie
Simulations	Un jeu de rôle dans lequel des personnes de différentes cultures se rencontrent	Jeu de groupe	Stimuler l'analyse des interactions et la flexibilité cognitive; Améliorer les compétences en matière d'écoute et de résolution de problèmes
Healing Wheel Chair	Un exercice de groupe impliquant une discussion sur les stéréotypes et les préjugés	Petits groupes de discussion	Développer la conscience de soi de la culture; Favoriser l'ouverture d'esprit; Créer de l'empathie

Tab.8 – Exemple d'évaluation à utiliser pendant la phase de test

Outil	Description	Objectif	Quand?
Test de compétences interculturelles Profiler (ICP)	Formés	Pour tester la Compétence interculturelle des stagiaires avant et après avoir suivi le cours	Au début et à la fin de la phase de pilotage
Performance Questionnaires	Formateurs	Testez la qualité et la facilité d'utilisation des outils et méthodes de formation	A la fin de la phase de pilotage

Questionnaires de satisfaction des apprenants

Formés

Pour tester le niveau de satisfaction des stagiaires vers le cours CulTour

À la fin de la phase de pilotage

Tab.9 – Exemples de livraison du projet Cultour

Unité de formation 1

- Storytelling
- Brainstorming
- Études de cas: discussion, argumentation et confrontation
- Techniques de performance
- Recherche et présentation

Unité de formation 2

- Présentation des compétences interculturelles dans le secteur du tourisme (Conférence)
- Jeu de quiz culturel: coutumes de différents pays dans le monde (jeu d'équipe)
- Discussion des petits groupes: stéréotypes et préjugés (groupe dynamique)
- Jeu situationnel: incident critique avec des clients d'un contexte culturel différent (jeu d'équipe)
- Rôle: accueillir les clients étrangers (Simulation)
- Discussion des petits groupes: situation avec des collègues d'un contexte culturel différent (étude de cas)

Unité de Formation 3

- Simulation: jeu de rôle pour favoriser les compétences en communication au sein d'un travail d'équipe
 Groupe d'équipe: challenge: concevoir la construction pour améliorer la collaboration
 Étude de cas: discussion en petits groupes: analyse et discussion sur la façon de travailler ensemble

Unité de Formation 4

- 1ère activité - Jeu de rôle: les apprenants jouent le rôle de «personnages». Cet outil développe la compétence interculturelle des apprenants en agissant de manière très différente des manières habituelles, des normes et des normes et de «prendre une nouvelle identité». La discussion est très utile après chaque jeu de rôle ou de simulation. Les apprenants peuvent refléter leur expérience et révéler clairement ce qui s'est passé pendant le jeu de rôle ou la simulation. Cet outil peut aider à développer l'empathie, les attitudes de respect et de curiosité, et les compétences d'adaptation.
- 2ème activité - Présentations: sur le marché du tourisme / les conditions culturelles dans différents pays. L'objectif de cet outil est de susciter l'intérêt pour les pays et les habitudes clés des habitants et d'accroître la motivation pour approfondir les connaissances sur les autres pays.
- 3ème activité - Étude de cas: Grâce à cet outil, les apprenants peuvent prendre conscience des principaux critères pour répondre à la satisfaction du client et comment fournir des services axés sur le client afin d'accroître le respect mutuel et la confiance
- 4ème activité - Groupe Dissociations: améliorer les compétences en communication et stimuler la conscience de soi de la culture; Favorisant l'ouverture d'esprit; Créer de l'empathie

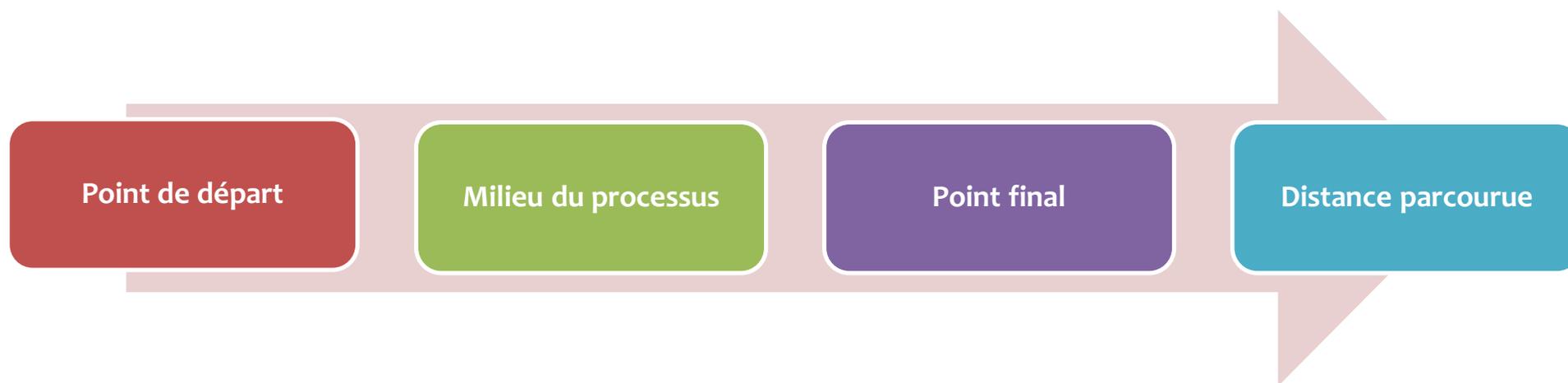
Unité de Formation 5

- Étude de cas dans de petits groupes de discussion: des exemples de situations dans lesquelles des problèmes d'origine culturelle se produisent chez des collègues et entre les clients et le personnel sont donnés aux participants pour les discuter sur les causes profondes des problèmes. (Si le formateur ressent le besoin du groupe apprenant en termes de sensibilisation interculturelle, cette méthode peut être appliquée après un quiz culturel pour augmenter l'impact / le but de la méthode).
Incidents critiques / Résolution de problèmes Il s'agit d'une méthode en deux étapes. Dans la première phase, les apprenants travaillent individuellement et doivent «prendre» de bonnes décisions sur un certain nombre de situations impliquant un problème de dimension interculturelle. Dans la deuxième phase, les apprenants s'entendent en groupe et discutent de leurs décisions.
Simulations C'est un jeu de rôle joué en groupe. Les apprenants prennent les rôles de personnages dans une situation problématique dans un contexte interculturel et tentent de surmonter le problème. Le succès de cette méthode dépend fortement de la créativité des apprenants. Le formateur devait mieux avoir quelques indices en main pour rendre les rôles plus difficiles / authentiques.

Unité de Formation 6

- «Moi et mon expérience organisationnelle» - Introduction au cours (activité de réchauffement)
"Comment reconnaître les personnes de ma nationalité sur le lieu de travail?" (Présentation et discussion)
- Journée de la diversité au bureau (tâche de petit groupe)
Gestion d'une organisation multiculturelle en tourisme "(format World Café)
Règles d'or pour les équipes interculturelles (activité de clôture)
Évaluation des résultats (quiz interculturel)

6. Mesurer les progrès



La question clé pour tenter d'intégrer la compétence interculturelle lorsqu'on travaille avec le secteur du tourisme jeune-adulte est: comment savez-vous qu'ils ont acquis les savoirs, les connaissances et les compétences et qu'ils ont progressé?

Il pourrait être facile de répondre au début, mais le point crucial est: Etes vous en mesure, vous ou l'apprenant, de fournir des preuves du progrès et de la distance parcourue?

Par conséquent, les formateurs devront être en mesure de concevoir des méthodes (adaptées à différents types et situations d'apprenants) qui leur permettent à eux-mêmes et à l'apprenant de mesurer la distance parcourue et de déterminer comment témoigner de ce qu'ils ont appris. Pour cette boîte à outils, nous proposons quatre mesures simples et complémentaires:



▪ *Questionnaires Courts à destination des apprenants*

L'un des moyens les plus rapides est d'amener chaque apprenant à remplir un questionnaire très court (pas plus de 5 minutes) au début et à la fin du cours ou pendant une période de temps fixe de sessions en cours. Vous devrez décider des savoirs, connaissances et Compétences Interculturelles (nous proposons 2 savoirs, 2 connaissances et 1 compétence par Unité) de chaque Unité que vous ciblez avant de concevoir le questionnaire.

Dès que vous avez défini les contenus d'apprentissage, vos questionnaires de début et de fin peuvent ressembler à ce qui suit et vous pouvez utiliser la différence de scores pour montrer les progrès. Gardez les questionnaires très courts et simples à remplir.



Unité de Formation 1
A remplir
Aire d'activité (performance)
A décrire

Compétence 1	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
-----------	---------------------------

Compétence 2	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Savoir 1	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Savoir 2	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
-----------	---------------------------

Compétence	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Unité de Formation 1
A remplir
Aire d'activité (performance)
A décrire

Compétence 1	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Compétence 2	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Savoir 1	
To fill in	
Questions	Réponse
To define	Oui - Non
To define	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
To define	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Savoir 2	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non

A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Compétence	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Unité de Formation 1
A remplir
Aire d'activité (performance)
A décrire

Compétence 1	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
-----------	---------------------------

Compétence 2	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Savoir 1	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Savoir 2	
A remplir	
Questions	Réponse

A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Compétence	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Unité de Formation 5
A remplir
Aire d'activité (performance)
A décrire

Compétence 1	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
-----------	---------------------------

Compétence 2	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Savoir 1	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Savoir 2	
A remplir	
Questions	Réponse

A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Compétence	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Unité de Formation 6
A remplir
Aire d'activités (performance)
A décrire

Compétence 1	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
-----------	---------------------------

Compétence 2	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Savoir 1	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Savoir 2	
A remplir	
Questions	Réponse

A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Compétence	
A remplir	
Questions	Réponse
A définir	Oui - Non
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
A définir	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

- Produire une brève étude de cas

Observer un ou deux apprenants de votre groupe et passer 10 minutes à leur poser quelques questions clés peut suffire pour rédiger une très courte étude de cas ou un portrait type de l'apprenant montrant comment ils ont acquis une compétence interculturelle à travers leur Apprentissage interculturel (Former les formateurs) et fait des progrès.



Case Study

Etude de cas 1 – Unité de formation 1

A décrire

Etude de cas 2 – Unité de Formation 2

A décrire

Etude de cas 3 – Unité de Formation 3

A décrire

Etude de cas 4 – Unité de Formation 4

A décrire

Etudes de cas 5 – Unité de Formation 5

A décrire

Etudes de ces 6 – Unité de Formation 6

A décrire

- *Evaluation du Formateur*

Naturellement, l'un des principaux moyens de mesurer le progrès consiste à conserver vos propres dossiers et notes sur chaque élève pour montrer comment ils ont progressé pendant la durée du cours ou du travail à la maison. Il peut être utile de partager vos pensées et vos notes avec les apprenants lors de réunions structurées de rétroaction ou d'évaluation

Portfolio de preuves des apprenants

Même si le travail que vous faites n'est pas accrédité, il est utile de développer de bonnes habitudes et de bonnes pratiques pour amener l'apprenant à recueillir des preuves de son programme. Cela sera crucial pour d'autres systèmes reconnus et l'accréditation où l'objectif est de mesurer ce que l'apprenant peut faire. La plupart des preuves se présentent sous deux formes principales, les preuves de performance et les preuves documentaires. Donc, pour cette boîte à outils, il est important de se rappeler que lorsque l'apprenant commence à acquérir certaines compétences interculturelles, il devrait y avoir:

Certaines preuves fondées sur le rendement (c.-à-d. Que vous avez évalué le formateur et que vous êtes convaincu qu'elles peuvent accomplir certaines compétences interculturelles. Vous pouvez établir des mini-tests ou des tâches et observer l'apprenant et noter ou évaluer sa performance).

Certaines preuves documentaires (écrites, audio, vidéo, graphiques, etc.). Pour les apprenants, en plus de vous montrer qu'ils peuvent effectuer certaines tâches, ils doivent être en mesure de fournir une preuve documentaire des compétences qu'ils ont acquises, car ils seront invités à le faire par les employeurs potentiels, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur des industries du secteur du tourisme . Cela peut être collecté et mis dans un format papier ou électronique. Vous pouvez également utiliser le site Web et d'autres lieux en ligne pour permettre aux apprenants de stocker leurs preuves (p. Ex. Sound Cloud, YouTube, Open Online Center, etc.). Cependant, de nombreux apprenants pourraient avoir du mal à identifier et à écrire la compétence interculturelle et prennent souvent pour acquis



Trainer
Assessment



Learner
Evidence

les choses qu'ils font régulièrement. Si l'apprenant a du mal à trouver des preuves, vous pouvez les faire commencer en suggérant qu'ils essaient quelque chose comme la technique STAR ci-dessous où les phases d'action et de résultat sont susceptibles d'être des sources de preuves:

- **S**ituation pensez à une situation où vous deviez utiliser / démontrer une compétence
- **Tâche:** quelle était la tâche réelle que vous devriez effectuer ?
- **Action:** qu'avez-vous réellement fait ?
- **Résultat ?** Quel était le résultat final?

ANNEXE

Cette section contient quelques exemples d'activités d'apprentissage menées par des partenaires lors de la semaine de formation à Bastia (France). Ces exercices peuvent également être considérés comme des exemples sur la façon de tester et de développer les unités de formation conçues.

PORTUGAL


Unité de Formation 1	
Titre de la méthode	<i>L'histoire de mon nom - Storytelling</i>
Objectifs	<i>Icebreaking</i>
Unité	<i>1</i>
Temps	<i>3-4 minutes pour chaque participant</i>
Description	<i>D'où vient votre nom? Partagez l'histoire de la signification de votre nom et de sa provenance. Participez à la construction d'une compréhension et d'un respect interculturel.</i>
Matériel	<i>Aucun</i>

Training Unit 1	
Titre de la méthode	Jeu de Rôle - <i>Situations de litige</i>
Objectifs	<i>Développer la communication interculturelle</i> <i>Choisissez des moyens efficaces de communication</i>
Unité	1
Temps	60 minutes
Description	<p>Distribuez trois rôles différents à trois participants différents. Aucun d'entre eux ne connaît l'histoire des personnages. Même le public. Stoppez l'action si vous avez besoin de rajouter des éléments ou de mettre un fait en lumière.</p> <p>Public:</p> <p>Vous assisterez à une confrontation en situation de travail. Analysez les attitudes de chaque personnage et, pendant le debriefing, trouvez des solutions possibles pour résoudre le problème.</p> <p><u>1er personnage - Ussumani Baldé - l'employé</u></p> <p>Ussumani Baldé a 34 ans. Possède un diplôme en gestion financière et une bonne expérience dans le domaine bancaire. Il travaille depuis près d'un an à la Banque Nationale, une banque réputée. Il est connu pour être un excellent employé: assidu, ponctuel, dévoué, honnête et travailleur. Il espère avoir une promotion interne. Mais, pour l'instant, il travaille comme assistant commercial, c'est-à-dire qu'il travaille dans le service clientèle d'une succursale bancaire.</p> <p>Nous sommes en juillet et c'est le premier jour du Ramadan. Comme tout bon musulman, Ussumani ne peut rien manger ni boire du lever du soleil jusqu'au coucher du soleil. Même sa propre salive. Pour gérer cela Ussumani doit cracher sa salive une fois de temps en temps. Il place une poubelle à côté de lui pour le faire.</p>

Ce matin, Madame Tussot, une clientèle régulière et exigeante, attend son tour. Nerveux et commençant à se sentir étourdi, avant de dire quoi que ce soit, Ussumani descend et crache au seau: il serait inacceptable de parler à un client, surtout Madame Tussot, avec la bouche pleine de salive. Mais, méfiante, Madame Tussot voit tout, se met à crier avec Ussumani et demande à parler au directeur pour le faire virer: «Vous devez virer votre nègre repoussant» - crie-t-elle.

Si vous étiez Ussumani, que feriez-vous dans cette situation? Quels arguments utiliseriez-vous pour défendre votre point de vue? Après tout, vous ne faites rien de mal ...

2ème personnage - Madame Tussot - le client

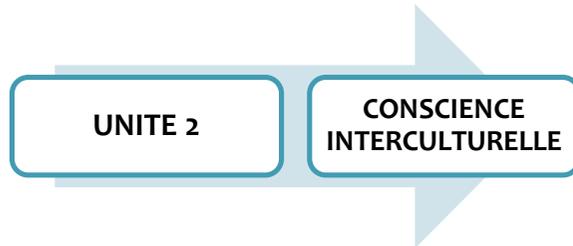
Madame Tussot a 63 ans et elle est une habituée de la Banque Nationale. C'est une personne très traditionnelle et exigeante, elle n'accepte pas les défauts et n'aime pas attendre. Ça n'a pas été une bonne journée pour Mme Tussot: elle attend une demi-heure pour faire un dépôt et son employé régulier travaille très lentement aujourd'hui et agit bizarrement. De temps en temps, elle voit Ussumani - du service client - descendre du bureau. Finalement, c'est son tour. Ussumani ne dit pas "bonjour" comme d'habitude. Au lieu de cela, il descend et crache dans un seau. Madame Tussot est sans voix. Elle exige de parler au gestionnaire et d'écrire sur le livre des plaintes. C'est scandaleux l'attitude d'Ussumani. Il a doit être viré!

Demandez à parler au gestionnaire. Agissez de manière vraiment hystérique, xénophobe, raciste: "Vous devez virer votre nègre répulsif!" S'ils ne le font pas, vous fermerez votre compte bancaire. Après tout, ce n'est pas une façon de servir un client ...

3ème personnage - M. Dupont - le manager

	<p>M. Dupont travaille depuis 23 ans à la Banque Nationale. C'est un homme très paisible et travailleur. C'est pourquoi il a réussi à atteindre le poste de directeur il y a 10 ans. Il traite bien ses subordonnés, mais exige d'eux la confiance, la loyauté et l'honnêteté. Il ne tolère pas le manque de communication ou le fait de créer des problèmes.</p> <p>Ussumani est l'un des nouveaux employés de la banque, mais il voit toutes ces qualités: c'est un employé exemplaire. En fait, il pense le promouvoir à la fin de la première année de contrat.</p> <p>Un matin, M. Dupont entend du bruit et des cris. Une personne criait très fort, se disputait vraiment fort, demandant le directeur et le livre des plaintes: Madame Tussot hurle à Ussumani - «Vous devez virer votre nègre repoussant!</p> <p>Faites de votre mieux pour gérer la situation. Tous les clients assistent à la scène. Madame Tussot est l'une des meilleures et des plus anciennes clientes. Elle menace de fermer son compte bancaire si Ussumani n'est pas viré sur le champs.</p>
Materiel	Aucun

▪ ESPAGNE



✓ Situation 2. Identifier les stéréotypes, les préjugés et la discrimination envers les clients et les collègues de travail.

Quelles sont les aptitudes développées?	Quels sont les savoirs développés?	Quelles sont les compétences développées?
Analyser et évaluer l'impact des stéréotypes, des préjugés et des comportements discriminatoires en soi	Comprendre le sens et la différence des concepts stéréotype, préjugés et discriminations, et connaître les stratégies pour leur gestion	Faire une révision critique pour réfuter et surmonter les stéréotypes, les préjugés et les comportements discriminatoires

Comment les incorporer?	Suggestions	Types de preuves qui peuvent être générées
<p>Dynamique de groupe (Discussion en petits groupes: stéréotypes et préjugés)</p>	<p>Observation des activités pratiques (Identifier les stéréotypes et les préjugés)</p>	<p>Rapport du formateur</p>

✓ Quelques liens vidéos de stéréotypes, préjugés et discrimination

- <https://youtu.be/BO6PQHGXnlk>
- <https://youtu.be/PLp8pjqlsc>
- <https://youtu.be/1fC6Pw1eLU>

✓ **Petits groupes de discussion: stéréotypes and préjudices**

Ayez une discussion de 15 minutes en petits groupes sur les sujets suivants:

a) Identifiez les stéréotypes que les travailleurs du tourisme peuvent rencontrer dans votre pays à propos des clients de différents milieux culturels

- Où l'ont-ils entendu / appris?

b) Pouvez-vous vous remémorer un moment où vous vous êtes senti victime d'un stéréotype?

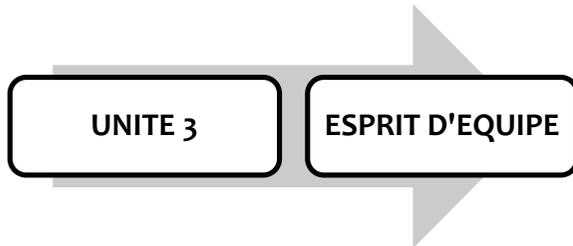
- Qu'est-il arrivé?

c) Pensez à un moment où vous avez accablé une personne de stéréotypes ou assisté à une telle situation?

- Qu'est-il arrivé?

d) Donnez quelques idées sur la façon de surmonter les stéréotypes

Après cela, un porte-parole de chaque petit groupe partagera ses idées principales avec la classe



✓ Warm Up Game: “Famille d’Animaux”

L'objectif principal de ce jeu «Warm Up family» est de bien se connaître et d'améliorer la collaboration au sein d'une même équipe professionnelle malgré les différentes origines.

Règles: Le formateur doit distribuer une carte à chaque participant. Les personnes participant à ces activités doivent regarder la carte reçue et faire le cri de l'animal correspondant à la carte. Pas de discussions, pas d'échanges entre les participants, seulement le cri de l'animal (Chiens, chats et poules). En fonction du cri émis, chaque participant doit reconnaître les autres membres de sa famille et la famille doit se réunir du papa jusqu'au bébé. Ce jeu permet de démontrer que la communication peut être différente même au sein d'une même famille - métaphore ici de l'équipe professionnelle - et également améliorer les compétences d'écoute des participants. En outre, ce jeu permet d'améliorer la collaboration et l'esprit de travail en équipe.

Papa chien



Maman chien



Chiot



Papa chat



Maman Chat



Chaton



Poule



Coq



Poussin



▪ ITALIE

UNITE 4

ORIENTATION DE
LA CLIENTELE

✓ Situation

- **SITUATION 2 PERSONNAGE 1:** Vous êtes un homme de 35 ans et vous avez réservé une chambre dans un merveilleux hôtel à Londres pour vous et votre partenaire. Ce sont des vacances spéciales parce que vous avez décidé de lui demander de l'épouser. En fait, vous avez choisi cet hôtel car il propose des forfaits spéciaux pour les couples. Vous allez à la réception pour choisir l'option qui correspond le mieux à vos besoins et vous expliquez ce que vous planifiez.
- **SITUATION 2 PERSONNAGE 2:** Vous êtes un jeune homme travaillant dans un hôtel du centre de Londres. Vous venez d'un petit village de Sicile et votre pays vous manque énormément: vous avez reçu une éducation très traditionnelle et ici tout le monde semble n'avoir aucune valeur. Un nouveau client arrive à l'hôtel et il semble prêt à acheter un package romantique complet que votre entreprise promeut. Vous regardez les documents du couple et s'agit de deux hommes. Pour vous, c'est complètement inacceptable. En aucune façon! Vous savez que vous devriez vendre ce package romantique et lui proposer les options les plus chères, mais cela est trop pour vous, c'est au-dessus de vos forces.

✓ Jeu de rôle

• **PERFORMANCE**

Faire des clients, de leurs besoins et de leurs attentes, l'objectif principal de vos actions (votre organisation / entreprise); développer et maintenir des relations clients productives

SITUATIONS

- Des solutions pour répondre aux attentes et aux besoins des clients
- Construire un rapport et des relations de coopération avec les clients

• **SAVOIRS, APTITUDES et COMPETENCES**

✓ Savoirs

- Prise en compte de la perspective du client
- Reconnaître vos erreurs tout de suite et prendre des mesures correctives

✓ Compétences

- Effectuer des actions utiles avec des résultats, valeur et la productivité

✓ Aptitudes

- *Analyse et résolution des problèmes*
- *Communication*

✓ Questionnaire (ex ante)
Unité de Formation n :4 – ex ante questionnaire
Orientation des clients
Domaine d'activité (performance)

Faire correspondre les attentes des clients, la gestion des besoins et des problèmes et développer des relations durables à travers différents contextes culturels

Aptitude 1
Analyse et résolution de problèmes

Questions	Réponse
Vous avez une capacité incroyable à expliquer clairement les options et les solutions d'une manière efficace et efficiente.	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
. Vous identifiez souvent des solutions pratiques à chaque difficulté.	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Aptitude 2
Etablir un respect mutuel

Questions	Réponse
Vous faites preuve de respect, d'équité et d'empathie envers les différents milieux culturels	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
Vous appréciez la conscience de soi et démontrez une humilité culturelle dans les interactions avec les autres	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Aptitude 3	
Communication	
Questions	Réponse
Vous maintenez toujours un dialogue efficace avec les clients	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
Vous écoutez toujours activement et attentivement pour vous assurer de comprendre quel est le problème exact	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Aptitude 4	
Observation	
Questions	Réponse
Vous vous assurez constamment de regarder au-delà de l'évidence, vous ne vous arrêtez jamais à la première réponse.	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
Vous êtes en mesure d'anticiper les besoins des clients en fonction de leur comportement	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Savoir 1

Comprendre les circonstances, les problèmes, les attentes et les besoins des clients en tenant compte des caractéristiques de différents contextes culturels

Questions	Réponse
Vous êtes conscient des principales caractéristiques et particularités des différentes cultures	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
Vous avez une connaissance globale de certains besoins particuliers que le client peut avoir en fonction de son contexte culturel	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Savoir 2

Prise en compte du point de vue du client

Questions	Réponse
Vous conservez un fichier sur les demandes, les compléments et les problèmes des clients afin de suivre ce que vous avez promis et ce qu'ils ont reçu	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
Vous savez toujours qui est votre interlocuteur, de sorte que vous pouvez anticiper les demandes et les besoins.	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Savoir 3

Reconnaissez vos erreurs tout de suite et corrigez votre attitude / comportement

Questions	Réponse
-----------	---------

Vous savez comment recueillir des commentaires (questionnaires de satisfaction, documents de suggestion et.)	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
Vous savez comment vous pouvez traduire l'erreur d'un passif en un actif	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Compétence 1	
Effectuez des actions utiles avec des résultats, de la valeur et de la productivité	
Questions	Réponse
Vous restez concentré jusqu'à ce qu'une solution viable puisse être trouvée.	Yes - No
Vous trouvez des moyens de surmonter les défis et les obstacles afin que les tâches soient accomplies et que les objectifs soient atteints.	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Compétence 2	
Établir les bases de la coopération en soutenant les besoins et les objectifs des clients	
Questions	Réponse
Vous travaillez pour comprendre les perspectives des autres et faites preuve d'empathie	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
YoVous utilisez les compétences interpersonnelles pour établir des relations de coopération	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

✓ Questionnaire (EX POST)

✓ Unité de formation 4 – ex post questionnaire
<i>Orientation des clients</i>
Domaine d'activité (<i>performance</i>)
Faire correspondre les attentes des clients, la gestion des besoins et des problèmes et développer des relations durables à travers différents contextes culturels

Aptitude 1	
<i>Analyse et résolution de problèmes</i>	
Questions	Réponse
Vous avez une capacité incroyable à expliquer clairement les options et les solutions d'une manière efficace et efficiente.	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
Vous identifiez souvent des solutions pratiques à chaque difficulté.	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Aptitude 2	
<i>Etablir un respect mutuel</i>	
Questions	Réponse
Vous faites preuve de respect, d'équité et d'empathie envers les différents milieux culturels	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Vous appréciez la conscience de soi et démontrez une humilité culturelle dans les interactions avec les autres	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
---	---------------------------

Aptitude 3	
Communication	
Questions	Réponse
Vous maintenez toujours un dialogue efficace avec les clients	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
Vous écoutez toujours activement et attentivement pour vous assurer de comprendre quel est le problème exact	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Aptitude 4	
Observation	
Questions	Réponse
Vous vous assurez constamment de regarder au-delà de l'évidence, vous ne vous arrêtez jamais à la première réponse.	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
Vous êtes en mesure d'anticiper les besoins des clients en fonction de leur comportement	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Savoir 1

Comprendre les circonstances, les problèmes, les attentes et les besoins des clients en tenant compte des caractéristiques de différents contextes culturels

Questions	Réponse
Vous êtes conscient des principales caractéristiques et particularités des différentes cultures	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
Vous avez une connaissance globale de certains besoins particuliers que le client peut avoir en fonction de son contexte culturel	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Savoir 2

Prise en compte du point de vue du client

Questions	Réponse
Vous conservez un fichier sur les demandes, les compléments et les problèmes des clients afin de suivre ce que vous avez promis et ce qu'ils ont reçu	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
Vous savez toujours qui est votre interlocuteur, de sorte que vous pouvez anticiper les demandes et les besoins.	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Savoir 3

Reconnaissez vos erreurs tout de suite et corrigez votre attitude / comportement

Questions	Réponse
-----------	---------

Vous savez comment recueillir des commentaires (questionnaires de satisfaction, documents de suggestion et.)	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
Vous savez comment vous pouvez traduire l'erreur d'un passif en un actif	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Compétence 1	
Effectuez des actions utiles avec des résultats, de la valeur et de la productivité	
Questions	Réponse
Vous restez concentré jusqu'à ce qu'une solution viable puisse être trouvée.	Yes - No
Vous trouvez des moyens de surmonter les défis et les obstacles afin que les tâches soient accomplies et que les objectifs soient atteints.	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

Compétence 1	
Établir les bases de la coopération en soutenant les besoins et les objectifs des clients	
Questions	Réponse
Vous travaillez pour comprendre les perspectives des autres et faites preuve d'empathie	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max
Vous utilisez les compétences interpersonnelles pour établir des relations de coopération	Min 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Max

▪ TURQUIE

UNITE 5

RESOLUTION DE
PROBLEME

✓ ETUDE DE CAS

• Etude de cas 1

Jenny Rains avait été affecté au bureau de Paris de son entreprise. En tant que diplômée en français et étant quelqu'un avec beaucoup d'admiration pour tout ce qui est français, elle était très excitée. En arrivant au nouveau bureau, Jenny avait hâte de rencontrer tous ses nouveaux collègues et d'apprendre à les connaître. En attendant le début d'une réunion, elle a décidé d'engager une conversation avec un autre membre du personnel présent, M. Le Blanc. Elle s'est présentée comme Madame Rains et a demandé si M. Le Blanc était marié et avait des enfants. Monsieur Le Blanc semblait distant et inaccessible. Pourquoi?

Parce que:

- Se présenter comme Monsieur / Madame si vous êtes un étranger est considéré comme arrogant en France.
- En tant que nouvelle employée, Jenny aurait dû attendre que M. Le Blanc l'approche.
- Poser des questions personnelles en France est considéré comme intrusif.
- Discuter avant les réunions n'est pas considéré comme une conduite professionnelle appropriée.

- **Etude de cas 2**

Jane et Diana travaillaient ensemble comme enseignants à Istanbul, en Turquie. Ils arrivaient à la fin de leurs contrats et avait décidé de voir un peu plus de «vraie Turquie». Comme ils sont allés plus loin dans la campagne et loin d'Istanbul, ils ont commencé à ressentir de l'hostilité à leur égard. Une fois, ils se sont arrêtés à un petit café dans un village pour prendre quelques rafraîchissements et se sont retrouvés au centre de l'attention. Ils se sentaient touchés par les nombreux regards. Jane et Diane ne pouvaient pas comprendre la différence d'attitude entre les gens d'Istanbul et ceux de la campagne. Qu'est-ce qui a provoqué cette différence d'attitude?

- o Il n'y avait pas d'hostilité - dans de nombreuses parties du monde, les gens ont tendance à regarder quelque chose de nouveau ou d'inhabituel. Les Istanbulis sont beaucoup plus cosmopolites et sont habitués aux femmes occidentales.

- o Les femmes ne sont pas autorisées à quitter la maison en Turquie rurale.

- o Dans les petits villages de Turquie, il faut toujours saluer le chef du village avant de faire quoi que ce soit.

- o Les Turcs en général se méfient des étrangers et ce phénomène est plus important dans les zones rurales

- **Etude de cas 3**

Un fabricant américain d'équipements de golf a décidé d'explorer la possibilité d'entrer sur le marché japonais. Il a organisé une réunion avec une grande entreprise japonaise pour discuter d'une collaboration. Trois représentants de chaque entreprise se rencontrent à San Francisco. Après les premières présentations, les hommes se sont assis aux côtés opposés de la table. Après avoir offert un verre à leurs invités japonais, les représentants américains ont retiré leurs vestes et retroussé leurs manches afin de «se mettre au travail». La réunion a échoué et la collaboration n'a jamais eu lieu. Quel faux pas culturel les Américains ont-ils fait?

- o Les installations pour s'asseoir étaient trop neutres et impersonnelles pour les Japonais, ils aiment faire des affaires dans une atmosphère amicale.

- o Les hommes d'affaires américains auraient aussi dû offrir aux Japonais la possibilité d'enlever leurs vestes.

- o Enlever sa veste a été considéré comme non professionnel, inapproprié et contraire à la conduite professionnelle.

- o Les Japonais ne prennent jamais un verre après les réunions de travail

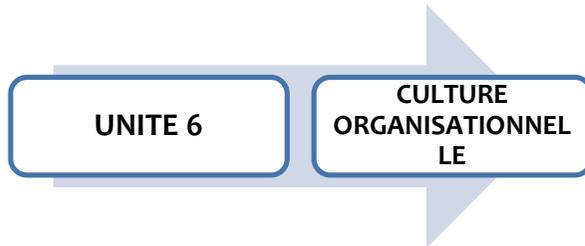
- **Etude de cas 4**

Nick Mills a travaillé dur pour devenir le meilleur représentant des ventes de la société informatique pour laquelle il travaille. Quand l'entreprise a reçu une invitation d'une firme argentine pour faire une présentation marketing, Nick a été choisi pour aller à Buenos Aires. Nick avait fixé un rendez-vous pour faire sa présentation l'après-midi. À son arrivée, il a été accueilli par la firme hôte qui lui a dit que la présentation avait été reportée de deux jours pour permettre à Nick de se reposer et de réaliser les visites de site. Nick a insisté sur le fait qu'il était en forme et prêt pour la présentation de l'après-midi. La réunion a finalement été replacée à la date d'origine mais aucun des présidents argentins présents ne semblait être intéressé par la présentation de Nick. À la fin de la réunion, le vice-président a suggéré de se retrouver dans deux jours.

Pourquoi Nick a-t-il eu cette réaction?

- o Les Argentins sont fiers de leur culture et de leur patrimoine et ont vu le manque d'enthousiasme de Nick comme une insulte.
- o L'insistance de Nick sur le fait que la réunion devait absolument se tenir ce jour là était considérée comme étant trop zélé - jugé un trait indésirable.
- o L'offre initiale des argentins de repousser la réunion de deux jours était pour eux une façon de se laisser assez de temps pour apprendre à connaître Nick. En tant que contact virtuel jusqu'à lors, aucun des cadres ne ressentait le désir de s'engager avec lui.

▪ BULGARIE


 ✓ Tâche de groupe: Planifier la journée de la diversité au sein de votre organisation !

- ✓ **Etape 1: Présentez l'idée à votre équipe.** Donnez un exemple inspirant de la [Harmony day in Australia](#), en Australie, qui a lieu chaque année. Énumérez les objectifs et tous les avantages possibles d'une telle initiative dans votre entreprise (présentation de 5 minutes).
- **Etape 2: Obtenez des idées de votre équipe.** (15-30 minutes brainstorming et de petits groupe de discussions) - Demandez aux membres de votre équipe de penser aux nombreuses façons pour chacun d'entre nous d'être différent et de fournir des suggestions sur un tel événement pour célébrer la diversité (culturelle, raciale, ethnique, sexuelle, etc.) de votre organisation.
- Encouragez-les à utiliser leur imagination pour ajouter de la couleur et de l'esprit à l'événement:
- Vous pouvez décorer votre lieu de travail. Affichez des photos, des informations, des infographies et des présentations de vos différents lieux de travail et bureaux et découvrez comment votre organisation tire parti du multiculturalisme et de la diversité. Vous pouvez également imprimer les drapeaux des pays / villes représentés lors de votre événement comme des affiches décoratives, banderoles ou cure-dents, ou collecter les arbres généalogiques de tous les membres du personnel.
- Ajouter des quiz culturels et des jeux; Utiliser les [icebreakers](#) et des vidéos rigolotes pour créer une atmosphère relaxante et sympathique;
- Mettez en place un bulletin d'information pour aider vos employés à se connaître!
 - Inviter des collègues à partager des jeux issus de leurs cultures;

- Organisez un partage multiculturel de nourriture et de musique! Demandez à des collègues d'apporter de la nourriture, de faire une performance culturelle ou de danser et de partager des faits intéressants sur leurs propres origines culturelles. Vous pouvez même organiser un spectacle culinaire et défier vos collègues à une cuisine culturelle! Une façon amusante de rassembler les gens, de s'impliquer et de juger le travail des patrons dans la cuisine! Regardez comment cela se passe sur [Multi Kulti Kitchen](#) et trouvez plus d'idées [more ideas](#) pour concevoir votre évènement.
- Vous pouvez planifier une course amusante, une séance de passe-temps ou un spectacle de talents (soirée dansante / karaoké) ou un carnaval. Pensez à de petites récompenses pour vos collègues.
- À la fin, vous pouvez demander à chacun d'écrire quelque chose de bien pour chacun des autres membres du personnel ou de dire ce qu'il / elle aime le plus.

Etape 3. Présenter les idées et les planifier (discussion en grand groupe, 5 minutes pour chaque groupe) - Laissez tous les groupes présenter en 5 minutes leurs suggestions. Rassemblez-les. Choisissez les propositions les plus attrayantes et énumérez-les. Réglez la date, planifiez la durée. Choisissez le format - allez-vous consacrer un vendredi pour cela ou le combiner avec une retraite du personnel à la campagne / à l'étranger? Quel est votre budget et combien de personnes participeront? Pensez à tous les détails pratiques. Informez tout le monde et impliquez les dans l'organisation! Impliquez un photographe professionnel pour faire des photos et des vidéos de votre évènement. Partagez votre expérience avec le monde!

WWW.CULTOURPROJECT.EU

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.
Cette publication (communication) n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.