

PROFIL D'ENSEIGNEMENT

BACHELIER EN GESTION HÔTELIÈRE
ORIENTATION MANAGEMENT

Date de prise d'effet: 14/09/2019
Date de mise à jour: 14/09/2019

IDENTIFICATION DE LA FORMATION

Intitulé	Bachelier en gestion hôtelière, orientation management
Localisation	Campus hôtelier, avenue de l'Ermitage 7 5000 Namur
Niveau CEC	6
Secteur	Sciences humaines et sociales
Domaine d'études	9. Sciences économiques et de gestion
Département	Sciences économiques et de gestion
Cycle	1er cycle
Type	Court
Crédits	180
Grade académique	Bachelier en gestion hôtelière, orientation management

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Cette formation, dispensée sur le prestigieux site de la Citadelle de Namur développe, en synergie directe avec le monde hôtelier, les capacités de management des étudiants désireux de s'investir dans l'hôtellerie à un haut niveau.

Durant 3 ans, les étudiants abordent toutes les facettes du management hôtelier en développant leurs facultés de gestion, leur sens des responsabilités et leur esprit d'initiative. En prise directe avec le monde de l'hôtellerie, la formation permet aux étudiants de s'exercer en situation professionnelle dès la 1ère année, grâce à une collaboration intégrée avec le Château de Namur et avec l'École hôtelière provinciale.

La formation technique est centrale dans le cursus. Les méthodes de gestion d'entreprise, le marketing, la gestion financière et l'apprentissage des logiciels informatiques spécifiquement hôteliers constituent un axe majeur de la formation. Le management des ressources humaines et l'apprentissage des langues étrangères sont également au cœur du programme d'études, tant la profession est un métier où le service et les contacts humains sont prioritaires.

Un centre de documentation spécialisé en hôtellerie est à la disposition des étudiants et le programme des cours est assorti de nombreuses activités pédagogiques (visites, immersions,...) et de nombreux stages répartis au fil du cursus.

LES DÉBOUCHÉS

Le bachelier en gestion hôtelière travaille dans de nombreux domaines, en Belgique ou à l'étranger. Il peut trouver du travail dans les différents départements de l'hôtel (départements marketing, F&B, commercial, etc.), ou s'orienter vers les secteurs du tourisme, des loisirs et de l'hébergement. Il trouvera également des débouchés dans le secteur tertiaire.

LE PROFIL PROFESSIONNEL

Le bachelier en gestion hôtelière exerce les fonctions d'encadrement et de direction dans les secteurs de l'hébergement et de la restauration dans leurs formes les plus diverses.

Etre gestionnaire hôtelier, c'est placer le client au centre de ses préoccupations quotidiennes et s'assurer que tout a été mis en œuvre pour anticiper et répondre à ses attentes en lui fournissant une prestation irréprochable.

A cet effet, le bachelier en gestion hôtelière travaille, avec une équipe qu'il dirige et coordonne, soit comme indépendant soit comme collaborateur ou responsable d'une entreprise.

Il est amené à réaliser des activités commerciales (vente, marketing, achat, ...), techniques (gestion des approvisionnements, de l'équipement et des bâtiments, hygiène..), financières (comptabilité, contrôle de gestion, ..), managériales (gestion du personnel, analyse des rapports, business plan, aspects juridiques et réglementaires, ...). Ses différentes activités l'amènent à être l'interlocuteur tant du personnel que des clients ou des fournisseurs et imposent une capacité à communiquer avec aisance en plusieurs langues et la maîtrise des outils informatiques. Ses responsabilités exigent de grandes qualités relationnelles et lui imposent flexibilité, discrétion et fiabilité.

Etant amené à travailler dans un contexte international, la mobilité est une des facettes du métier de gestion hôtelière.

En outre le bachelier en gestion hôtelière développe une bonne connaissance du marché et de l'environnement de son entreprise, veille à la qualité des méthodes et moyens de gestion mis en œuvre, en ce compris par l'obtention de labels ou certifications. Il se tient informé pour assurer la pérennité de son entreprise dans un environnement concurrentiel en perpétuelle évolution. Il intègre les préoccupations du développement durable à son activité.

LES COMPÉTENCES VISÉES PAR LA FORMATION

1. S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution:

- Travailler tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise ;
- Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité ;
- Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques ;

- Développer une approche responsable critique et réflexive des pratiques professionnelles ;
- Développer la polyvalence et l'esprit d'entreprendre afin de gérer des projets complexes, de proposer des solutions innovantes et de les accompagner ;
- Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente.

2. Communiquer: écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe

Par sa connaissance et sa pratique des langues et dans un contexte multiculturel

- Répondre aux attentes et anticiper les besoins de la clientèle actuelle et potentielle ;
- Pratiquer l'écoute et l'empathie et fonctionner « orienté client » ;
- Présenter et défendre les données et rapports d'activités relatifs à la situation de l'entreprise ;
- Négocier avec les différents interlocuteurs ;
- Développer un argumentaire efficace vis à vis de ses publics afin de renforcer l'image de l'entreprise dans son environnement ;
- Développer des partenariats avec les acteurs privés et publics ;
- Sensibiliser les différents acteurs aux enjeux relatifs au développement durable.

3. Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité

- Rechercher et exploiter les sources d'informations pertinentes pour ses différentes activités ;
- Interagir avec les acteurs institutionnels, touristiques, culturels ;
- Mettre en place et utiliser les outils de gestion comptable et financière de son entreprise ;
- Appréhender son activité dans ses différentes dimensions techniques et résoudre les problèmes techniques simples du matériel, des installations ;
- Appliquer les règles de la profession en matière d'hygiène, de sécurité, de normes dans le respect de la législation ;
- Choisir et utiliser les méthodes, outils, techniques, produits des différents secteurs liés à l'hébergement et la restauration.

4. Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique

- Décrypter et anticiper les évolutions du marché et les attentes des clients ;
- Adapter, concevoir et exploiter des indicateurs de tendances liés à son activité ;
- Accompagner des audits internes financiers, qualité, environnementaux, de gestion, de son activité, cerner les problèmes; proposer, mettre en œuvre et assurer le suivi des solutions ;
- Etudier et assurer le suivi des dossiers techniques d'investissement dans le respect des contraintes financières et comptables ;
- Veiller à l'amélioration constante des prestations en actualisant ou développant un système de gestion de la qualité ;
- Elaborer et mettre en place un business plan, définir les produits et les prix en fonction des objectifs fixés.

5. S'organiser: structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission

- Gérer les flux de personnel, répartir et coordonner les tâches et les responsabilités entre les personnes et les équipes, dans le respect des règles spécifiques du secteur ;
- Former, évaluer, motiver et animer les collaborateurs ;
- Planifier les prévisions stratégiques de l'entreprise pour répondre aux objectifs et les mettre en œuvre ;
- Gérer les aspects opérationnels de l'activité quotidienne ;
- Planifier les approvisionnements et gérer les stocks ;
- Paramétrer le système informatique de son entreprise.