

Profil d'enseignement



Catégorie Economique
Bachelier en Gestion Hôtelière

Domaine	9. Economique
Niveau CFC	Bachelier professionnalisant, niveau 6
Implantation	Namur Citadelle – av. de l'Ermitage, 7

Date de prise d'effet : 14/9/2016
Dernière mise à jour : 05/12/2016
la dernière version est disponible sur WWW.HEPN.BE

Présentation et contenu du document

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.

La formation

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 1^{ère} 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.

Les compétences et capacités que l'étudiant aura acquises pour exercer son métier sont :

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

1.1 Travailler, tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture d'entreprise.

1.2 Collaborer à la réalisation de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité.

1.3 Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques.

1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles.

1.5 Développer la polyvalence et l'esprit d'entreprendre afin de gérer des projets complexes, de proposer des solutions innovantes et de les accompagner en s'inscrivant dans une logique de développement durable.

1.6 Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente.

1.7 Développer une vision entrepreneuriale des différents domaines et facettes du secteur de l'hébergement hôtelier et touristique.

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

2.1 Répondre aux attentes et anticiper les besoins de la clientèle actuelle et potentielle.

2.2 Pratiquer l'écoute et l'empathie et fonctionner « orienté client ».

2.3 Présenter et défendre les données et rapports d'activités relatifs à la situation de l'entreprise.

2.4 Négocier avec les différents interlocuteurs.

2.5 Développer un argumentaire efficace vis-à-vis de ses publics afin de renforcer l'image de l'entreprise dans son environnement.

2.6 Développer des partenariats avec les acteurs privés et publics.

2.7 Sensibiliser les différents acteurs aux enjeux relatifs au développement durable.

2.8 Communiquer avec les différentes parties prenantes en français et en langues étrangères tant à l'oral qu'à l'écrit.

3. Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à la gestion hôtelière

3.1 Rechercher et exploiter les sources d'informations pertinentes pour ses différentes activités et mettre en place les mesures adéquates pour les gérer de manière optimale.

3.2 Interagir avec les acteurs institutionnels, touristiques, culturels tant à l'échelle nationale qu'internationale.

3.3 Mettre en place et utiliser les outils de gestion comptable et financière de son entreprise.

3.4 Appréhender son activité dans ses différentes dimensions techniques et résoudre les problèmes techniques simples du matériel, des installations.

3.5 Appliquer les règles de la profession en matière d'hygiène, de sécurité, de normes dans le respect de la législation.

3.6 Choisir et utiliser les méthodes, outils, techniques, produits des différents secteurs liés à l'hébergement et à la restauration.

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

4.1 Décrypter et anticiper les évolutions du marché hôtelier et touristique et les attentes des clients tant qu'au niveau national qu'international.

4.2 Adapter, concevoir et exploiter des indicateurs de tendances liés à son activité dans le système hôtelier et touristique.

4.3 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.

4.4 Etudier et assurer le suivi des dossiers techniques d'investissement dans le respect des contraintes financières et comptables.

4.5 Veiller à l'amélioration constante des prestations en actualisant ou développant un système de gestion de la qualité.

4.6 Elaborer et mettre en place un business plan, définir les produits et les prix en fonction des objectifs fixés.

4.7 Développer les stratégies de l'entreprise en maîtrisant les enjeux du développement durable.

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

5.1 Gérer les flux du personnel, répartir et coordonner les tâches et les responsabilités entre les personnes et les équipes, dans le respect des règles spécifiques du secteur.

5.2 Former, évaluer, motiver et animer les collaborateurs dans un contexte multiculturel.

5.3 Identifier et appliquer les tendances managériales innovantes.

5.4 Planifier les prévisions stratégiques de l'entreprise pour répondre aux objectifs et les mettre en œuvre.

5.5 Gérer les aspects opérationnels de l'activité quotidienne.

5.6 Planifier les approvisionnements et gérer les stocks.

5.7 Paramétrer le système informatique de son entreprise.

5.8 Coordonner et produire des activités événementielles.

6. Décoder, décrypter et agir dans le système hôtelier et touristique international

6.1 Identifier et comprendre les facteurs qui conditionnent la formation et le développement des produits hôteliers et touristiques nationaux et internationaux.

6.2 Se connaître et analyser l'environnement multiculturel pour pratiquer un leadership contingent.

6.3 Identifier et évaluer les enjeux que pose le développement hôtelier et touristique dans son contexte socioéconomique et territorial.

6.4 Se familiariser et utiliser les outils de création, de communication et de gestion de produits hôteliers et touristiques issus de l'environnement digital.