

# Profil d'enseignement



## Catégorie économique Bachelier en Gestion hôtelière

<b>Secteur</b>	Sciences humaines et sociales
<b>Domaine</b>	9 : Sciences économiques et de gestion
<b>Niveau CFC</b>	Bachelier professionnalisant, niveau 6
<b>Implantation</b>	Verviers

**Année académique  
2019-2020**

# Présentation de la formation

## Le profil professionnel du bachelier en Gestion hôtelière

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 participer 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, ...) et managériales (gestion du personnel, analyse des rapports, business plan, aspects juridiques et règlementaires, ...). 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.

Puisqu'il est amené à travailler dans un contexte international, la mobilité est une des facettes du métier de gestionnaire hôtelier.

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.

## La formation à la Haute Ecole Charlemagne

### Objectifs généraux

L'objectif majeur est de faire acquérir à l'étudiant les différentes connaissances et les comportements adéquats pour administrer et participer à la gestion d'entreprises hôtelières. Cette formation postule l'acquisition de connaissances de base qui sont :

- la maîtrise orale et écrite de la langue française,
- l'apprentissage des notions juridiques telles que le droit civil, le droit commercial et le droit fiscal.

Les compétences en matière de gestion supposent aussi :

- une bonne compréhension et une maîtrise des mécanismes et des techniques de la comptabilité générale pour pouvoir communiquer de façon pertinente avec un expert-comptable,

- la capacité d'exploiter analytiquement les données commerciales, industrielles et comptables aux fins d'améliorer la rentabilité de tout ou partie de l'entreprise et d'aider à la prise de décisions stratégiques de gestion,
- la connaissance des techniques relatives aux contacts humains tant dans un but de négociation commerciale que de gestion des ressources humaines,
- l'acquisition des techniques d'optimisation économique par le biais de la gestion économique des stocks et la familiarisation avec des logiciels d'aide à la gestion,
- l'étude approfondie des moyens et méthodes de marketing permettant une approche tant stratégique qu'opérationnelle du marché dans lequel l'entreprise désire s'introduire et prospérer.

### Objectifs spécifiques

L'apprentissage à la gestion se fera de façon plus spécifique dans le domaine de l'hôtellerie par une approche théorique portant notamment sur :

- l'apprentissage oral et écrit de 3 langues étrangères pour faciliter l'accueil et la communication des hôtes,
- l'étude des équipements techniques et des technologies spécifiques à l'hébergement, à la réception et à la restauration,
- la maîtrise de l'organisation et de la gestion des entreprises hôtelières,
- l'acquisition des techniques ayant trait à l'hébergement et à la restauration,
- les notions d'économie et de géographie touristiques,
- les législations, normes et règles juridiques spécifiques à l'hôtellerie,
- l'œnologie ainsi que la qualité, le contrôle et l'équilibre alimentaire.

### L'approche pratique

Outre les cours spécifiques cités ci-avant, elle s'acquiert :

- en participant à des conférences, à des visites d'établissements et de foires pour professionnels,
- en participant à des stages en entreprises, tant dans le domaine de la restauration que celui de l'hébergement, en insistant sur le contact humain (aisance dans les rapports avec autrui, intégration à une équipe), sur la prise d'initiatives, sur le sens des responsabilités et de l'autonomie de l'action, sur l'étude pratique et critique des techniques de gestion.

Les activités d'apprentissage sont organisées en 3 blocs (« années ») comportant chacun 2 quadrimestres.

# Compétences du bachelier en Gestion hôtelière

## 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 de l'entreprise
- 1.2 Collaborer à la résolution 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
- 1.6 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 dans un contexte multiculturel*

- 2.1 Répondre aux attentes et anticiper les besoins de la clientèle actuelle et potentielle
- 2.2 Pratiquer l'écoute et 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 son entreprise dans son environnement
- 2.6 Développer des partenariats avec les acteurs privés et publics
- 2.7 Sensibiliser des différents acteurs aux enjeux relatifs au développement durable

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

- 3.1 Rechercher et exploiter les sources d'informations pertinentes pour ses différentes activités
- 3.2 Interagir avec les acteurs institutionnels, touristiques, culturels
- 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 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 et les attentes des clients
- 4.2 Adapter, concevoir et exploiter des indicateurs de tendance liés à son activité
- 4.3 Accompagner des audits internes financiers, qualités, 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*

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

- 5.1 *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*
- 5.2 *Former, évaluer, motiver et animer les collaborateurs*
- 5.3 *Planifier les prévisions stratégiques de l'entreprise pour répondre aux objectifs et les mettre en œuvre*
- 5.4 *Gérer les aspects opérationnels de l'activité quotidienne*
- 5.5 *Planifier les approvisionnements et gérer les stocks*
- 5.6 *Paramétrer le système informatique de son entreprise*

## BACHELIER EN GESTION HÔTELIÈRE

### Bloc 1

UNITÉS D'ENSEIGNEMENT	QUAD.	ECTS	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	H
FRANÇAIS	Q1	2	FRANÇAIS	26
INFORMATIQUE	Q1	2	INFORMATIQUE	26
ÉCONOMIE APPLIQUÉE	Q1	6	ÉCONOMIE GÉNÉRALE	26
			ORGANISATION ET GESTION HÔTELIÈRE	26
NOTIONS ÉLÉMENTAIRES DE COMPTABILITÉ	Q1	3	COMPTABILITÉ	39
TECHNOLOGIES HÔTELIÈRES	Q1	9	TECHNOLOGIE DE L'HÉBERGEMENT	20
			TECHNOLOGIE DE LA RESTAURATION	70
ANGLAIS MODULE 1	Q1	4	ANGLAIS	39
DEUXIÈME LANGUE MODULE 1	Q1	4	AU CHOIX : ALLEMAND/NÉERLANDAIS/ESPAGNOL	39
TROISIÈME LANGUE MODULE 1	Q1	4	AU CHOIX : ALLEMAND/NÉERLANDAIS/ESPAGNOL	39
APPROCHE COMPTABLE ET LÉGALE	Q2	5	COMPTABILITÉ	30
			DROIT CIVIL	25
TECHNOLOGIE DE LA RESTAURATION	Q2	9	TECHNOLOGIE DE LA RESTAURATION	60
			COMMUNICATION MULTILINGUE	15
			STAGE RESTAURATION (2 semaines)	30
APPLICATIONS TECHNIQUES HÔTELIÈRES	Q2	6	TECHNOLOGIE DE L'HÉBERGEMENT	20
			INFORMATIQUE APPLIQUÉE	20
			RELATIONS DE SERVICE	15
			FRANÇAIS : RÉDACTION ET COMMUNICATION	15
ANGLAIS MODULE 2	Q2	2	ANGLAIS	30
DEUXIÈME LANGUE MODULE 2	Q2	2	AU CHOIX : ALLEMAND/NÉERLANDAIS/ESPAGNOL	30
TROISIÈME LANGUE MODULE 2	Q2	2	AU CHOIX : ALLEMAND/NÉERLANDAIS/ESPAGNOL	30

## Bloc 2

UNITÉS D'ENSEIGNEMENT	QUAD	ECTS	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	H
TECHNOLOGIES HÔTELIÈRES	Q1	3	TECHNOLOGIE DE L'HÉBERGEMENT ET DE LA RÉCEPTION	26
			APPROCHE MULTICULTURELLE DES CLIENTÈLES TOURISTIQUES (séminaire)	8
OUTILS DU MANAGEMENT 1	Q1	5	COMPTABILITÉ	39
			ORGANISATION ET GESTION HÔTELIÈRE	26
GESTION FOOD/NON FOOD	Q1	4	GESTION DES STOCKS	26
			INFORMATIQUE APPLIQUÉE	25
TECHNOLOGIE ALIMENTAIRE	Q1	3	ŒNOLOGIE	39
STRATÉGIES COMMERCIALES 1	Q1	5	MARKETING	25
			FRANÇAIS : COMMUNICATION COMMERCIALE	25
ANGLAIS MODULE 1	Q1	3	ANGLAIS	32
DEUXIÈME LANGUE MODULE 1	Q1	3	AU CHOIX* : ALLEMAND/NÉERLANDAIS/ESPAGNOL	32
TROISIÈME LANGUE MODULE 1	Q1	3	AU CHOIX* : ALLEMAND/NÉERLANDAIS/ESPAGNOL	32
FONDAMENTAUX DU TOURISME	année	4	ÉCONOMIE DU TOURISME ET RÉGIONS TOURISTIQUES	45
DROIT	Q2	2	ASPECTS JURIDIQUES	26
GESTION DE LA QUALITÉ ALIMENTAIRE	Q2	4	HYGIÈNE ET QUALITÉ	40
OUTILS DU MANAGEMENT 2	Q2	5	COMPTABILITÉ	20
			ORGANISATION ET GESTION HÔTELIÈRE	30
STRATÉGIES COMMERCIALES 2	Q2	4	MARKETING APPLIQUÉ	30
			PSYCHOLOGIE DE LA NÉGOCIATION	15
ACTIVITÉS D'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE 1	Q2	3	GESTION HÔTELIÈRE INFORMATISÉE (Fidelio)	15
			STAGE (2 semaines)	40
ANGLAIS MODULE 2	Q2	2	ANGLAIS	20
DEUXIÈME LANGUE MODULE 2	Q2	2	AU CHOIX* : ALLEMAND/NÉERLANDAIS/ESPAGNOL	20
TROISIÈME LANGUE MODULE 2	Q2	2	AU CHOIX* : ALLEMAND/NÉERLANDAIS/ESPAGNOL	20
ACTIVITÉS D'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE 2	année	3	GESTION DE PROJETS	20
			FRANÇAIS : RÉDACTION ET COMMUNICATION	9
			SÉMINAIRE D'ÉVÉNEMENTIEL	15

\*Conformément aux choix opérés dans le bloc 1

Corequis : les modules 1 et 2 de chaque langue, les 2 UE « outils du management », les 2 UE « stratégies commerciales »

### Bloc 3

UNITÉS D'ENSEIGNEMENT	QUAD.	ECTS	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	H
COMPLÉMENTS DE GESTION HÔTELIÈRE	Q1	5	ORGANISATION ET GESTION HÔTELIÈRE	26
			GESTION HÔTELIÈRE INFORMATISÉE (Fidelio)	13
			INFORMATIQUE DE GESTION	26
OUTILS DU MANAGEMENT	Q1	5	COMPTABILITÉ	26
			E-TOURISME	32
ASPECTS JURIDIQUES ET FISCAUX	Q1	5	DROIT	26
			FISCALITÉ	32
ENTREPRENEURIAT	Q1	5	COMPTABILITÉ - PLAN FINANCIER	13
			MARKETING STRATÉGIQUE	26
			FRANÇAIS : RÉDACTION ET COMMUNICATION	13
ANGLAIS	Q1	4	ANGLAIS	42
DEUXIÈME LANGUE	Q1	4	AU CHOIX* : ALLEMAND/NÉERLANDAIS/ESPAGNOL	42
TROISIÈME LANGUE	Q1	4	AU CHOIX* : ALLEMAND/NÉERLANDAIS/ESPAGNOL	42
ACTIVITÉS D'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE 1 - STAGE	Q2	12	STAGE (12 semaines)	315
ACTIVITÉS D'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE 2 - SÉMINAIRE	Q2	1	GESTION DURABLE DES INFRASTRUCTURES TOURISTIQUES	15
ACTIVITÉS D'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE 3 - TRAVAIL DE FIN D'ÉTUDES	Q2	15	SÉMINAIRE DE RÉDACTION DU TFE	6
			TRAVAIL DE FIN D'ÉTUDES	15

\*Conformément aux choix opérés dans le bloc 1

Prérequis : l'UE « activités d'intégration professionnelle 1 » du bloc 2 est prérequis à l'UE « activités d'intégration professionnelle 1 – stages » du bloc 3