

PROFIL D'ENSEIGNEMENT

BACHELIER en GESTION HOTELIERE

Orientation MANAGEMENT

Une formation aux couleurs de la HELHa

L'enseignement de la Haute École Louvain en Hainaut donne une place centrale à l'étudiant en lui permettant, d'une part, de s'épanouir pleinement et, d'autre part, de s'accomplir en tant que citoyen responsable agissant dans un monde économique, politique, social et culturel donné.

La Haute École tient à sensibiliser ses étudiants, à travers les divers secteurs de son champ d'activités, à la construction de l'Europe et à l'ouverture au monde. Elle est aussi soucieuse de les ouvrir aux réalités régionales et au respect de l'environnement.

Si la formation diplômante en vue de l'exercice d'une profession est le but premier de son activité, la Haute École souhaite y adjoindre des éléments de formation générale et humaine de manière à éclairer le sens même des pratiques professionnelles.

L'implantation de La Louvière offre un accompagnement de proximité par :

- ✓ Sa taille humaine et son ambiance familiale dans laquelle l'étudiant est connu et reconnu dans ses projets, compétences et ses difficultés
- ✓ Des espaces de travail permettant la recherche ou l'appropriation des matières
- ✓ Une bibliothèque reprenant les ouvrages de référence, des revues et magazines professionnels

La formation de bachelier en gestion hôtelière orientation Management

FINALITÉS DE LA FORMATION

Durant 3 ans, l'étudiant, futur manager hôtelier se prépare à devenir acteur dans le monde professionnel tant à l'échelle régionale qu'internationale en abordant toutes les facettes du management hôtelier et en développant sa curiosité, son sens des responsabilités et son esprit d'initiative. En relation directe avec le monde professionnel durant les stages, visites et séminaires, la formation en gestion hôtelière permet à l'étudiant de donner sens à l'approche théorique en confrontant ses apprentissages et en découvrant d'autres méthodes en situation réelle.

VISÉES DE LA FORMATION

Devenir manager hôtelier, c'est choisir un métier qui veut appliquer des moyens permettant de concilier les exigences à court et à long terme d'une entreprise afin d'en assurer la pérennité en recourant aux principes de saine gestion et en respectant les ressources naturelles mises à sa disposition.

Les méthodes de gestion proposées dans ce bachelier sont applicables dans le secteur hôtelier dans toute sa diversité mais aussi dans d'autres domaines touristiques et récréatifs de plus en plus nombreux. En effet, l'étudiant sera formé à toutes les facettes de la gestion pour le soutenir dans l'exercice de son métier de manager hôtelier, à savoir :

Les composantes internes de la gestion qui sont :

- Les employés : gestion des ressources humaines
- L'information : gestion des ressources numériques
- Les infrastructures : gestion des ressources techniques
- Les actionnaires : gestion des ressources financières

Les composantes externes de la gestion qui sont les clients, les fournisseurs et les partenaires. La communication entre ces composantes qui est linguistique, informatique et digitale.

La gestion, ce sont aussi des moyens à mettre en œuvre pour atteindre cet objectif :

- L'actualité économique générale et spécifique
- La comptabilité, gestion financière et budgétaire
- La législation commerciale, fiscale et sociale

La gestion hôtelière, c'est donc appliquer la gestion au monde hôtelier en approchant ses particularités.

CARACTÉRISTIQUES DE LA FORMATION

1. La formation est axée sur la promotion de la réussite

Essentiellement destinée aux étudiants de bloc 1, la promotion de la réussite se concrétise par

- ✓ Une journée d'accueil et des activités d'intégration
- ✓ Du parrainage et du tutorat par les étudiants de bloc 2
- ✓ Des ateliers de promotion de la réussite pour apprendre son métier d'étudiant dans l'enseignement supérieur : prise de notes, méthodologie, gestion du blocus et des examens...
- ✓ Un bilan individualisé à l'issue de la session de janvier pour faire le point et accroître ses possibilités de réussite en juin.

2. La formation est pluridisciplinaire :

La formation offre un panel d'unités d'enseignement et d'activités d'apprentissage très diversifiées, de telle sorte que l'étudiant puisse construire progressivement les habiletés des métiers liés à la gestion hôtelière à partir de connaissances théoriques solides. Cet apprentissage varié repose sur quatre piliers :

Maîtriser l'accueil et la communication avec les clients

L'étudiant participera à des activités d'apprentissage de technique de communication orale, de correspondance commerciale, de relations publiques et de langues. La maîtrise des langues est très importante en gestion hôtelière. C'est pourquoi, la formation prévoit tout au long du cursus l'apprentissage de trois langues étrangères : l'anglais ainsi que deux autres langues à choisir parmi l'allemand, l'espagnol et le néerlandais. La communication est également informatisée par le biais de logiciel hôtelier spécifique, de logiciels bureautiques généralistes et d'outils de communication digitale.

Gérer l'établissement en intégrant les principes de développement durable et de saine gestion

De façon transversale, l'étudiant est sensibilisé aux pratiques éthiques, durables et à l'intégration de la gestion des ressources naturelles dans ses futures pratiques professionnelles à travers les cours de management, d'organisation, de droit, de comptabilité, de fiscalité et d'économie mais également des cours spécialisés dans le domaine hôtelier tels que gestion hôtelière, technologie d'hébergement et de réception, équipement technique.

Identifier les besoins des clients afin de vendre des produits et services

Les clients qui fréquentent des hôtels différents ont des besoins différents (vacanciers, hommes d'affaires, congressistes, ...). Il convient donc que le manager hôtelier mette en place et applique les bases du marketing telles que la segmentation du marché, la satisfaction du client, les techniques de promotion et de publicité ou encore l'organisation d'événements. C'est pourquoi le tourisme d'affaires et le secteur événementiel sont intégrés dans le cursus. L'entrepreneuriat est encouragé notamment par le cours de création d'entreprise.

Maîtriser les bases de la restauration

Qu'il s'agisse de conseiller des clients ou d'échanger avec des professionnels de la restauration pour organiser des banquets et des événements, l'étudiant doit être capable de maîtriser les technologies de la restauration, l'art de l'œnologie, les normes d'hygiène... Il ne s'agit pas d'être capable de réaliser ce que font les professionnels de la restauration mais de savoir ce qu'ils font et ce qu'ils peuvent faire.

3. La formation est solidement ancrée dans le monde professionnel

La formation est ancrée dans la réalité du terrain afin de favoriser une grande interactivité entre le monde académique et professionnel :

- ✓ Des visites, rencontres, séminaires intra et extra-muros durant tout le cursus
- ✓ Un important réseau de managers hôteliers qui interviennent en tant que maîtres de stage ou membres de jurys des travaux de fin d'études
- ✓ Au bloc 2 :
 - 4 semaines de stage en Belgique ou à l'étranger (au choix de l'étudiant)
 - Des mises en situation MICE
 - Actualités et veille du secteur ou implication dans un projet citoyen
- ✓ Au bloc 3 :
 - 11 semaines de stage en Belgique, en Europe ou hors Europe (au choix de l'étudiant)

4. La formation est ouverte sur le monde

De nombreux étudiants ont déjà profité de la possibilité de :

- ✓ Suivre des activités d'apprentissage à partir du bloc 2 durant un ou deux quadrimestres
 - En Flandre
 - À l'étranger dans des écoles partenaires :
 - Instituto Politecnico de Viseu (Portugal)
 - Universidad de Oviedo (Espagne)
 - Westsächsische Hochschule Zwickau (Allemagne)
 - Cuernavaca (Mexique)
- ✓ Réaliser un stage de :
 - 4 semaines en bloc 2 dans des maisons de tourisme, des hôtels...
 - 11 semaines dans de grands hôtels de luxe... partout en Europe (inclus Réunion, Martinique, Guadeloupe...) ou 13 semaines partout dans le monde moyennant une bourse Erasmus+ (Mexique, Australie...)
- ✓ Bénéficier du partenariat conclu avec l'Institut Tourisme et Hôtellerie du Québec ITHQ à Montréal

Les acquis au terme de la formation

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 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

- 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. Utiliser les outils de création et de communication adaptés aux objectifs et interlocuteurs
- 2.9. Communiquer avec les différentes parties prenantes en langues étrangères tant à l'oral qu'à l'écrit, le cas échéant, dans un contexte multiculturel

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
- 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 hôtelier et de la restauration et les attentes des clients
- 4.2. Adapter, concevoir et exploiter des indicateurs de tendances liés à son activité
- 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. Identifier et comprendre les facteurs qui conditionnent la formation et le développement des produits hôteliers et touristiques nationaux et internationaux
- 4.8. Développer une vision entrepreneuriale des différents domaines et facettes du secteur de l'hébergement hôtelier

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 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
- 5.7. Connaître et analyser l'environnement multiculturel pour adapter son leadership.
- 5.8. Coordonner et produire des activités événementielles

Perspectives et débouchés professionnels

Un métier aux débouchés multiples et diversifiés

En raison du caractère polyvalent de la formation en gestion hôtelière, d'une part, et de la grande diversité du secteur économique d'autre part, l'éventail des possibilités d'activités professionnelles est très large.

Le bachelier en gestion hôtelière travaille dans de nombreux domaines tant dans le secteur public que dans le secteur privé, en Belgique ou à l'étranger. En effet, le bachelier en gestion hôtelière donne accès à de nombreux postes de manager dans les collectivités (hôpitaux, écoles), la restauration rapide, l'hôtellerie nationale et internationale de toute catégorie et de tout style, les clubs de vacances ainsi que sur les bateaux de croisière et ce aux postes suivants : réception, conciergerie, housekeeping, achat & approvisionnement, ressources humaines, cost control, banqueting, suivi des clients et fournisseurs, réservations...

Il trouve également des débouchés dans le secteur tertiaire et peut aussi devenir propriétaire, indépendant, gérant ou franchisé d'un établissement touristique.

Des nombreuses possibilités de passerelles vers des MASTER

Le diplômé en gestion hôtelière peut poursuivre sa formation par un master organisé par un établissement d'enseignement supérieur universitaire ou non.

Depuis le décret paysage du 7 novembre 2013, l'accès est permis au grade de master dans l'enseignement supérieur non-universitaire de type long ou dans l'enseignement supérieur universitaire moyennant décision des autorités académiques et aux conditions complémentaires qu'elles fixent et ce, pour autant que le grade de bachelier soit similaire au grade académique permettant l'accès au diplôme de master correspondant.

Le site http://www.enseignement.be/index.php?page=4323&navi=82&rank_navi=82 présente de multiples possibilités régulièrement mises à jour. Parmi lesquelles :

- sciences commerciales – option management international / - option finance
- sciences et gestion du tourisme
- sciences administratives
- sciences du travail

D'autres formations en Belgique ou en Europe sont également disponibles pour se spécialiser dans l'un ou l'autre domaine de l'hôtellerie tel que la gestion des maisons de repos.