

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

CODE ARES	1325
Date dépôt	01/10/2018
Date validation	18/12/2018

BACHELIER EN GESTION HÔTELIÈRE, ORIENTATION MANAGEMENT

FINALITÉ	N.A.	NIVEAU (du Cadre des Certifications)	6
SECTEUR	1. Sciences humaines et sociales	DOMAINE D'ÉTUDES	9. Sciences économiques et de gestion
TYPE	COURT	CYCLE	PREMIER
LANGUE (majoritaire)	FRANÇAIS	CRÉDITS	180

A. SPÉCIFICITÉ DE LA FORME D'ENSEIGNEMENT

Les Hautes Écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles dispensent un enseignement supérieur poursuivant une **finalité professionnalisante de haute qualification**, associant étroitement apprentissages pratiques et conceptualisation théorique. Les formations proposées s'effectuent au niveau du bachelier et du master (Décret « Paysage », Chap. II, Art. 4, § 1 et 3) ; elles visent le développement de compétences disciplinaires et transversales correspondant aux niveaux 6 (type court) et 7 (type long) du cadre francophone des certifications de l'enseignement supérieur. Dans la lignée du bachelier de transition, le master professionnalisant offre l'opportunité aux étudiants d'approfondir leur formation et de se spécialiser dans leur domaine.

Les **stages** en milieu professionnel constituent une dimension centrale de la formation dispensée par les Hautes Écoles. Ils permettent le développement progressif et intégrateur des compétences requises par l'exercice du métier, tout en autorisant une réflexion sur la pratique professionnelle. La réalisation du travail de fin d'études (TFE) ou du mémoire, qui trouvent dans les stages des terrains de choix, constitue l'aboutissement d'un parcours de formation valorisant pratique professionnelle et recherche s'y appliquant.

En phase avec la société et inspirées par ses enjeux actuels, les Hautes Écoles constituent des lieux privilégiés d'innovation et de création de savoirs. Elles remplissent cette mission de concert avec les communautés de référence, professionnelles et scientifiques, à partir d'un ancrage régional et dans une visée internationale. Les enseignants des Hautes Écoles, femmes et hommes de terrain aux profils variés, sont ainsi engagés dans des recherches-actions et des recherches appliquées qui constituent, avec l'accompagnement des apprentissages, le cœur de leur métier. Ces recherches nourrissent les formations dispensées et permettent l'émergence de nouveaux espaces de réflexion, de mutualisation de savoirs et d'action.

Sur le plan pédagogique, les Hautes Écoles forment des **praticiens réflexifs**, des professionnels capables d'agir dans des contextes en constante mutation et d'apporter à des problèmes complexes des réponses appropriées, créatives et innovantes. Pour assurer leurs formations, les Hautes Écoles déploient un **accompagnement de proximité** (groupes-classes, apprentissage par les pairs, tutorat, mentorat). Pour ce faire, elles recourent à une pédagogie centrée sur l'étudiant, qui prend pleinement la mesure des changements de paradigmes éducatifs, épistémologiques et socio-économiques de la société postmoderne, en privilégiant l'induction, le dialogue des savoirs de divers types (scientifiques, expérientiels, techniques), la discussion critique, la contextualisation des objets de savoir.

Les Hautes Écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles, mobilisées chacune autour de leur projet pédagogique, social et culturel qui caractérise leur identité propre, assurent enfin une mission éducative essentielle : former non seulement des professionnels innovants, créateurs, capables de faire face à la complexité et à la spécificité de leur environnement, mais aussi des **citoyens engagés et responsables**, soucieux de la collectivité et de son bien-être. C'est pourquoi les Hautes Écoles valorisent, outre le développement de compétences professionnelles, l'acquisition de **compétences transversales**, de nature organisationnelle, relationnelle, communicationnelle et réflexive.

B. SPÉCIFICITÉ DE LA FORMATION

La formation de bachelier en gestion hôtelière se réfère au niveau 6 du CEC. Elle a pour mission de préparer les étudiants à être des citoyens actifs dans une société démocratique, les préparer à leur future carrière, permettre leur épanouissement personnel, créer et maintenir une large base et un haut niveau de connaissances, stimuler la recherche et l'innovation.

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.

Être 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.

À 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.

Le bachelier en gestion hôtelière est un professionnel polyvalent maîtrisant les différents aspects de la gestion d'une entreprise, tels que les activités commerciales (vente, marketing, achat, etc.), techniques (gestion des approvisionnements, de l'équipement et des bâtiments, hygiène, etc.), financières (comptabilité, contrôle de gestion, etc.), managériales (gestion du personnel, analyse des rapports, business plan, aspects juridiques et réglementaires, etc.).

Ces activités peuvent s'exercer de manière plus spécifique dans un contexte de management hôtelier international ou dans un contexte d'activité de restauration, ces deux contextes faisant l'objet de deux orientations : orientation Management et orientation Arts culinaires.

Selon l'orientation suivie, le bachelier en Gestion hôtelière est amené à concevoir et gérer une offre complète de services hôteliers tant au niveau national qu'international (orientation « Management ») ou à réaliser des activités de conception (design créatif, paramètres nutritionnels, demande socio-culturelle, etc.) et de production (transformation, présentation/packaging, conservation, etc.) d'une offre de restauration (orientation « Arts culinaires »).

Ses différentes activités l'amènent à communiquer avec aisance, en choisissant les moyens de communication adaptés aux objectifs et aux interlocuteurs (personnel, clients, fournisseurs, partenaires, etc.). Ses responsabilités exigent de grandes qualités relationnelles et lui imposent flexibilité, discrétion et fiabilité.

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 de certification. 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.

C. COMPÉTENCES VISÉES PAR LA FORMATION

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. Étudier 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. Élaborer 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