

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

CODE ARES 129

Date dépôt

Date validation 05/06/2018

BACHELIER DE SPÉCIALISATION EN MANAGEMENT HÔTELIER

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	60

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 spécialisée en management hôtelier 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.

Le bachelier en gestion hôtelière, spécialisé en management hôtelier exerce ses fonctions d'encadrement avec une vision stratégique en plus de la dimension opérationnelle.

Doté des capacités organisationnelles, du savoir-être et du savoir-faire d'un gestionnaire hôtelier, le spécialiste en management hôtelier peut mener des actions de développement de son entreprise sur le moyen ou le long terme par sa connaissance du marché national et international.

Les domaines d'activité de ce manager se situent dans les services financiers, commerciaux et d'audit.

C'est par ses qualités d'analyse, de synthèse et d'anticipation qu'il apporte une réelle plus-value dans la vision à moyen et long terme.

Il est également le porteur de nouveaux projets basés sur le développement et la création de produits hôteliers innovants. Il veille aussi à intégrer des politiques relatives à la responsabilité sociétale de l'entreprise et au développement durable.

C. 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.

6 Au terme de sa formation de spécialisation en Management hôtelier, une compétence « stratégique » s'ajoute aux compétences déjà acquises dans le bachelier en Gestion hôtelière à savoir :

- Concevoir et mettre en place des stratégies adéquates pour le développement de l'entreprise hôtelière ;
- Utiliser des stratégies financières à moyen et long terme pour optimiser les revenus ;
- Concevoir des projets et organiser leur réalisation dans le but de développer le produit hôtelier ;
- Imaginer et créer des produits hôteliers innovants adaptés aux objectifs en matière de développement durable ;
- Apprécier sur base des données internes et sur base des tendances des marchés nationaux et internationaux la qualité d'un produit hôtelier ;
- Innover dans les approches commerciales et marketing par l'intégration des technologies de pointe dans les méthodes de gestion.