Métiers de l'hébergement

UE 22

Enseignant(s) responsable de l'UE : Alexandra VANHAERENS

Année d'études	Bloc 2
Acronyme	GHU21MHEB
Nombre de crédits ECTS	3 (facteur de pondération)
Volume horaire	39 h (Q1 39 / Q2 0)
Période de l'année	Quadrimestre 1
Niveau du cycle	1er cycle
Cadre européen de certification	Niveau 6
Caractère dans le programme	Cours obligatoire dans le programme
Langue(s) d'enseignement	Français
Coordonnées du service	Campus de Bruxelles, Avenue Émile Gryson 1 (bât. 4C), 1070 Bruxelles
Mode d'évaluation	Unité évaluée en épreuve intégrée
UE prérequises	Néant
UE corequises	Néant

Liste des activités d'apprentissage

Activité d'apprentissage	Volume horaire	ECTS	Présence obligatoire
GH21MHEB Métiers de l'hébergement	39	3	NON

Contribution de l'UE au profil d'enseignement du programme

- **HE02** HE. 2. identifie ses forces et ses faiblesses et met en œuvre une démarche autonome d'enrichissement de ses capacités.
- **HE03** HE. 3. assure au sein d'un environnement généralement pluriculturel et multilingue, une communication appropriée, claire et structurée, fondée sur une écoute active et empathique des attentes et des plaintes de la clientèle et une anticipation de ses besoins.
- **HE04** HE. 4. fonctionne au sein d'une équipe, et/ou gère celle-ci ce qui implique l'écoute, l'anticipation et la gestion des problèmes interpersonnels ainsi que la motivation des collaborateurs.
- **HE05** HE. 5. agit conformément aux pratiques et usages professionnels, ainsi qu'aux impératifs éthiques et déontologiques du métier.
- **HE06** HE. 6. identifie les besoins de l'entreprise HORECA et de son environnement en tenant compte de la législation et des normes afférentes à son activité HORECA et du développement durable.
- **HE07** HE. 7. comprend la culture de l'entreprise dans laquelle il évolue et assure la promotion de celle-ci tant auprès de ses collaborateurs, de ses clients que des acteurs institutionnels, culturels et touristiques.
- **HE08** HE. 8. développe l'approche analytique critique et réflexive d'un problème concret et identifie les solutions à mettre en place.
- **RE01** ARES. 1 S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution
- **RE01.1** ARES. 1.1 Travailler, tant en autonomie qu'en équipe, dans le respect de la culture de l'entreprise
- **RE01.2** ARES. 1.2 Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité
- **RE01.3** ARES. 1.3 Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques
- **RE01.4** ARES. 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- **RE01.5** ARES. 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
- **RE02** ARES. 2 Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe
- **RE02.1** ARES. 2.1 Répondre aux attentes et anticiper les besoins de la clientèle actuelle et potentielle
- **RE02.2** ARES. 2.2 Pratiquer l'écoute et l'empathie et fonctionner « orienté client »

- **RE03** ARES. 3 Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à la gestion hôtelière
- **RE03.4** ARES. 3.4 Appréhender son activité dans ses différentes dimensions techniques et résoudre les problèmes techniques simples du matériel, des installations.
- **RE03.5** ARES. 3.5 Appliquer les règles de la profession en matière d'hygiène, de sécurité, de normes dans le respect de la législation
- **RE04.5** ARES. 4.5 Veiller à l'amélioration constante des prestations en actualisant ou développant un système de gestion de la qualité

Autres connaissances ou compétences prérequises

Métiers de l'hébergement

Connaissances prérequises

- **Bases de l'hôtellerie et de la restauration** vues en B1 : compréhension générale du secteur .
- **Notions d'organisation et de management** : savoir ce qu'est un organigramme, avoir déjà manipulé des concepts simples comme la répartition des rôles ou la notion de hiérarchie.
- **Sensibilisation au projet fil rouge** (Plumka)

Compétences prérequis (transversales)

- **Travail en groupe** : capacité à collaborer et à contribuer à un projet collectif.
- **Communication de base** : expression claire à l'oral et à l'écrit, pour participer aux jeux de rôle et aux analyses de cas.
- **Ouverture culturelle et curiosité** : intérêt pour la découverte des métiers opérationnels (réception, housekeeping) et pour l'expérience client.
- **Capacité d'observation** : utile pour comprendre les standards de service, les interactions entre métiers et le souci du détail en hôtellerie.

Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

Métiers de l'hébergement

Objectifs

- Ce cours vise à permettre aux étudiants de comprendre l'organisation et le fonctionnement du département Hébergement d'un établissement hôtelier. Il leur permettra d'identifier les rôles et responsabilités des principaux métiers de la réception et des étages, d'organiser le travail des équipes et de comprendre les principaux processus opérationnels liés au séjour du client.

  Les étudiants seront également amenés à utiliser des indicateurs de performance, des ratios de productivité et des données d'exploitation afin d'analyser l'activité et de contribuer au pilotage des services. Le cours abordera enfin les enjeux de maintenance, de Facility Management, de qualité, de durabilité et de digitalisation appliqués à l'hébergement hôtelier.

  Les apprentissages seront mis en pratique dans le cadre du projet **Plumka**, afin de développer une approche concrète, cohérente et professionnelle du management de l'hébergement.

Contenu

1. Organisation générale d'un établissement hôtelier et du département Hébergement.
2. Organigrammes, fonctions, responsabilités et fiches de poste.
3. Organisation et management des services de réception et des étages.
4. Gestion opérationnelle du parcours client : arrivée, séjour et départ.
5. Organisation du travail, planification des équipes et dimensionnement des effectifs.
6. Gestion des chambres, des équipements, du linge, des stocks et des standards de qualité.
7. Principaux indicateurs de performance, ratios de productivité et coûts d'exploitation.

8. Outils de gestion hôtelière et coordination entre les différents services.
9. Maintenance hôtelière et introduction au Facility Management.
10. Qualité de service, expérience client, sécurité et gestion des réclamations.
11. Enjeux de durabilité, d'innovation et de digitalisation dans les opérations d'hébergement.
12. Mise en application des notions étudiées dans le cadre du projet Plumka.

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

Métiers de l'hébergement

Ce cours sera dispensé sous la forme **de *workshops* interactifs**, combinant apports théoriques et mises en pratique. Une première partie sera consacrée à la transmission des notions essentielles liées aux métiers de l'hébergement et à leur organisation. **Dans un second temps, en cours,** ces savoirs seront mobilisés dans le cadre du **projet Plumka**, fil rouge de votre formation. Vous travaillerez en sous-groupes afin d'appliquer les concepts étudiés à des situations concrètes, en développant votre capacité d'analyse, de collaboration et de créativité.

L'usage de l'intelligence artificielle fera partie intégrante de vos pratiques de recherche et de production. Cependant, l'objectif de ce cours dépasse le simple recours à ces outils : il s'agit avant tout de **comprendre, assimiler et maîtriser** les notions étudiées, afin d'être capables de les investir de manière pertinente et critique dans vos projets professionnels

Acquis d'apprentissage sanctionnés, spécifiques et contribuant à l'UE

Métiers de l'hébergement

Connaissance et compréhension

- Décrire la structure et le fonctionnement de l'industrie hôtelière et de l'hébergement.
- Expliquer les rôles, missions et interactions des différents métiers de l'hébergement (réception, housekeeping, facility management).

Application et analyse

- Concevoir et analyser un organigramme type d'un service hébergement.
- Identifier les liens fonctionnels entre réception, housekeeping et facility management.
- Appliquer les notions théoriques à un projet concret (projet Plumka).

Jugement et esprit critique

- Évaluer l'impact de l'organisation du service hébergement sur la satisfaction client et la performance globale de l'hôtel.
- Discuter des enjeux actuels (digitalisation, durabilité, qualité de vie au travail) et de leur intégration dans les métiers de l'hébergement.

Compétences transversales

- Travailler en sous-groupe de manière collaborative et structurée.
- Utiliser des outils numériques et d'intelligence artificielle avec discernement.
- Communiquer de façon professionnelle à l'oral et à l'écrit.

Description des supports de cours indispensables

Description	Accès à la source	URL
Toute l'UE : **L'oralité constitue le support principal de ce cours**. **La présence aux séances est donc vivement recommandée**, car c'est lors de ces moments interactifs que seront **transmis les détails, les exemples concrets et la richesse des échanges propres à l'apprentissage en direct.** Un **syllabus** sera mis à disposition afin de fournir un cadre de référence et de guider vos apprentissages. Toutefois, ce document ne reprend pas nécessairement l'ensemble des précisions, illustrations et apports qui émergeront au fil des discussions et des mises en situation pendant les workshops. Des **ressources complémentaires** (articles, vidéos, études de cas, témoignages professionnels, documents de travail liés au projet Plumka) pourront également être proposées afin d'approfondir certaines thématiques et de soutenir votre réflexion personnelle et collective.	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—

Description des références et des supports complémentaires

Description	Accès à la source	URL
Toute l'UE : **Le grand livre de l'hospitality management** • **Edition** : Dunod • **Auteur :** Jean Michel Chapuis • **Année :** 2024 Cet ouvrage de référence propose une vision complète et actuelle de l'hospitality management, en articulant les dimensions stratégiques, opérationnelles et humaines du secteur hôtelier et touristique. On y aborde aussi bien l'organisation et la gestion des établissements que les enjeux contemporains tels que la digitalisation, la durabilité, la qualité de service et l'évolution des attentes des clients. Clair et structuré, ce livre constitue un support précieux pour comprendre les fondamentaux de l'industrie hôtelière et développer une approche managériale adaptée aux défis du secteur. **Il n'est pas obligatoire d'obtenir cet ouvrage**	Ce support de cours est disponible en bibliothèque	Lien

Mode d'évaluation et de pondération par activité au sein de l'UE

Cette unité d'enseignement est évaluée en épreuve intégrée.

Janvier			
Ensemble de l'UE			
Examen écrit	50 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Le temps indiqué pour l'examen est le temps effectif. Les étudiants à besoins spécifiques bénéficiant d'aménagements raisonnables auront 1/3 temps supplémentaire.			
Évaluation continue	50 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
L'évaluation continue représente 50 **% de la note finale de l'unité d'enseignement**. Cette partie de l'évaluation est **non remédiable** : la note obtenue au cours du quadrimestre est définitivement acquise et est reportée dans le calcul de la note finale. Elle ne peut donc pas être remplacée ou améliorée par l'examen organisé en janvier ni par une évaluation lors de la seconde session en août. Seule la partie de l'évaluation expressément prévue comme remédiable peut faire l'objet d'une nouvelle évaluation.			
Août			
Ensemble de l'UE			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
La note finale obtenue en seconde session résulte ainsi de la combinaison de la **note d'évaluation continue conservée pour 50 %** et de la **nouvelle note obtenue à l'examen d'août pour 50 %**.Le temps indiqué pour l'examen est le temps effectif. Les étudiants à besoins spécifiques bénéficiant d'aménagements raisonnables auront 1/3 temps supplémentaire.			