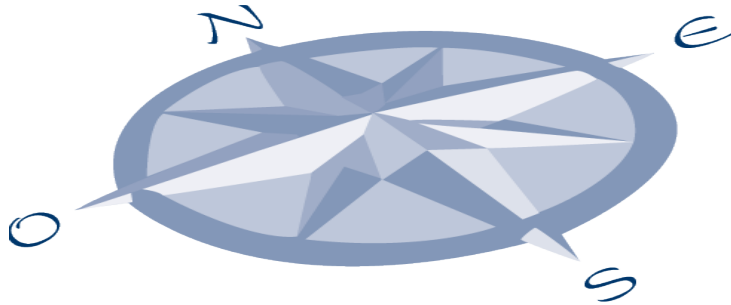


Étudier et réussir en



**LE SERVICE DE L'ORIENTATION SCOLAIRE
ET PROFESSIONNELLE**



Cégep Limoilou

2009

TECHNIQUES DE GESTION HÔTELIÈRE

La série « La Rose des vents » a pour objectif de supporter les interventions individuelles et collectives auprès des élèves et à promouvoir l'orientation scolaire et professionnelle et la réussite éducative.

Conception et réalisation : *Équipe des conseillers et conseillères
d'orientation du Cégep Limoilou*

Mise en page : *Marie Dubuc*

Mise à jour : *juin 2009*

Réussir ses études n'est pas le fruit du hasard; c'est une question *d'effort* et *d'implication*. L'énergie et le dynamisme nécessaires à l'investissement dans ses études sont intimement liés à *l'intérêt* que l'on a pour son programme d'études et au sens de ce dernier dans son *projet de carrière*.

Ce document vous sera utile si vous vous questionnez sur la pertinence de poursuivre ou non des études en **Techniques de gestion hôtelière**

Essayons d'y voir plus clair en répondant à ces 4 questions :

1. Quelle est ma perception du programme de *Techniques de gestion hôtelière* ?
2. Quelle est mon projet de carrière ?
3. Quel est ma motivation à poursuivre ou à m'engager dans le programme de *Techniques de gestion hôtelière* ?
4. Qui peut m'aider ?

1. QUELLE EST MA PERCEPTION DU PROGRAMME DE TECHNIQUES DE GESTION HÔTELIÈRE ?

Pour vérifier si vous possédez une perception juste et réaliste du programme, il est intéressant de faire un retour sur les objectifs de formation, les compétences développées et la programmation prévue.

1.1. LES OBJECTIFS DU PROGRAMME

Le programme de formation en Techniques de gestion hôtelière vise à former des superviseurs intermédiaires appelés à exercer leurs fonctions dans l'une ou l'autre des unités d'un établissement hôtelier (accueil, réception et réservations, vente et marketing, entretien ménager, administration et gestion, restauration en banquet, soutien aux activités, information).

Après quelques années d'expérience, certains superviseurs sont susceptibles d'exercer des fonctions plus spécialisées telles que maître d'hôtel ou encore directeur de l'hébergement. Les superviseurs de service en hébergement pourront gérer les activités relatives à l'hébergement et aux produits et services connexes dans différents types d'établissements hôteliers de diverses tailles, situés en région ou dans des agglomérations urbaines et offrant différents types de services.

1.2. LA LISTE DES COMPÉTENCES:

Compétences de la formation spécifique en Techniques de gestion hôtelière

- Analyser la fonction de travail
- Communiquer en milieu de travail
- Effectuer des activités professionnelles en langue seconde
- Traiter l'information liée à la gestion hôtelière
- Adopter une approche client
- Veiller à l'application des règles propres au domaine hôtelier
- Mettre en œuvre des techniques de gestion propres au domaine de l'hôtellerie
- Proposer des produits et des services de restauration à la clientèle.
- Assurer le service des mets et des boissons
- Vendre des produits et des services
- Effectuer des activités de gestion du personnel
- Effectuer des opérations comptables
- Effectuer des activités de gestion des ressources matérielles
- Contrôler la qualité des produits et des services hôteliers
- Gérer les activités des services de réservation, de réception et d'accueil.
- Gérer les activités du service d'entretien ménager.
- Gérer les activités des services de restauration d'un hôtel
- Gérer les activités de marketing d'un hôtel
- Coordonner les activités de groupe en hôtellerie et en restauration
- Assurer l'interface entre les activités des départements

1.3. LA PROGRAMMATION

| | | Théorie | Labo | Étude | Stage |
|--------------------------|--|---------|------|-------|-------|
| Première session | | | | | |
| 601-101-04 | Écriture et littérature | 2 | 2 | 3 | 0 |
| 109-104-02 | Activité physique | 0 | 2 | 1 | 0 |
| 604-10*-03 | Anglais (formation commune) | 2 | 1 | 3 | 0 |
| 350-007-LI | Communication en milieu de travail | 2 | 2 | 1 | 0 |
| 420-007-LI | Informatique appliquée à la GH | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 430-103-LI | Initiation à la profession hôtelière | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 430-113-LI | Comptabilité hôtelière 1 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 430-136-LI | Approche client | 3 | 3 | 1 | 0 |
| 430-153-LI | Vente 1 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| Deuxième session | | | | | |
| 340-103-04 | Philosophie et rationalité | 3 | 1 | 3 | 0 |
| 604-D**-.03 | Anglais (formation propre) | 2 | 1 | 3 | 0 |
| 430-205-LI | Gestion hôtelière 1 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 430-213-LI | Comptabilité hôtelière 2 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 430-223-LI | Réception 1 : Techniques de base | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 430-233-LI | Initiation à la restauration | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 430-234-LI | Hygiène, sécurité et aliments | 2 | 2 | 1 | 0 |
| 430-256-LI | Vente 2 : Commercialisation | 3 | 3 | 1 | 0 |
| Troisième session | | | | | |
| 601-102-04 | Littérature et imaginaire | 3 | 1 | 3 | 0 |
| 340-102-03 | L'être humain | 3 | 0 | 3 | 0 |
| 109-103-02 | Santé et éducation physique | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 430-307-LI | Gestion hôtelière 2 | 2 | 5 | 1 | 0 |
| 430-314-LI | Stage I : Observation | 1 | 3 | 4 | 0 |
| 430-324-LI | Réception 2 : Exécution | 1 | 3 | 2 | 0 |
| 430-334-LI | Approche culinaire 1 | 1 | 3 | 1 | 0 |
| 430-335-LI | Vins et boissons | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Quatrième session | | | | | |
| 601-103-04 | Littérature québécoise | 3 | 1 | 4 | 0 |
| 340-DWA-03 | Éthique et politique | 3 | 0 | 3 | 0 |
| xxx-xxx-xx | Complémentaire | 3 | 0 | 3 | 0 |
| 310-002-LI | Droit et législation en milieu hôtelier | 2 | 2 | 1 | 0 |
| 430-426-LI | Réception 3 : Vérification | 3 | 3 | 1 | 0 |
| 430-434-LI | Approche culinaire 2 | 1 | 3 | 1 | 0 |
| 430-446-LI | Entretien ménager | 3 | 3 | 1 | 0 |
| 604-010-LI | Anglais professionnel I | 2 | 2 | 1 | 0 |
| Cinquième session | | | | | |
| 601-DWA-04 | Langue d'enseignement et littérature | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 109-105-02 | Intégration de l'activité physique à son mode de vie | 1 | 1 | 1 | 0 |
| xxx-xxx-xx | Complémentaire | 3 | 0 | 3 | 0 |
| 430-503-LI | Cheminement professionnel | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 430-505-LI | Marketing et industrie hôtelière | 2 | 3 | 1 | 0 |
| 430-507-LI | Gestion hôtelière 3 | 4 | 3 | 1 | 0 |
| 430-524-LI | Animation et hospitalité | 2 | 2 | 1 | 0 |
| 430-535-LI | Service en restauration | 1 | 4 | 1 | 0 |
| Sixième session | | | | | |
| 420-008-LI | E-marketing | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 430-603-LI | Outils d'évaluation | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 430-606-LI | Gestion hôtelière 4 | 3 | 3 | 2 | 0 |
| 430-616-LI | Stage 2 : Intégration au milieu hôtelier | 1 | 5 | 12 | 0 |
| 430-656-LI | Vente 3 : Organisation d'événements | 2 | 4 | 1 | 0 |
| 604-011-LI | Anglais professionnel 2 | 2 | 2 | 1 | 0 |

Particularités du programme offert au Cégep Limoilou

- L'accès à un laboratoire informatique à la fine pointe de la technologie : MAÎTRE'D, FORTUNE 1000, ACOMBA et HOTELLO.
- L'accès à des laboratoires : cuisine, sommellerie, bar, salle à manger et chambres pédagogiques.
- Une formation qui répond aux besoins de main d'œuvre qualifiée exprimés par l'industrie touristique.
- Deux stages au cours des trois ans de formation.
- Une formation qui procure la polyvalence nécessaire pour travailler dans les établissements d'hébergement de toutes tailles et à différents postes.
- L'accent mis sur le développement des compétences en communication orale et écrite, en anglais.
- Des enseignants qui possèdent une solide expertise et une expérience pratique en entreprise.

2. QUEL EST MON PROJET DE CARRIÈRE ?

Concernant votre projet de carrière, il y a deux aspects sur lesquels vous devez d'abord vous arrêter :

2.1. LES CARACTÉRISTIQUES PERSONNELLES SOUHAITABLES

Voici les principales caractéristiques personnelles souhaitables pour étudier et œuvrer dans le domaine de la gestion hôtelière. **Cocher** celles que vous possédez \surd ou que vous croyez pouvoir développer \times

Intérêts

- Avoir un intérêt pour la cuisine, la restauration et l'hébergement.
- Avoir un goût prononcé pour les langues.
- S'intéresser à l'administration et la comptabilité.
- Aimer le contact avec les gens.
- Aimer résoudre des problèmes.
- Aimer écouter, accueillir et servir la clientèle (hôtellerie).
- Aimer communiquer, coordonner, superviser.
- Aimer planifier, organiser et contrôler (la qualité des produits et services, un budget, des stocks, des horaires).
- Aimer assumer des responsabilités et résoudre des problèmes concrets

Indices de tempérament

- Avoir du tact et de la diplomatie.
- Avoir le sens de l'initiative et des responsabilités.
- Posséder le sens de l'organisation et de la planification.
- Avoir une présentation soignée.

Aptitudes

- Posséder une bonne connaissance du français et de l'anglais (bilinguisme).
- Avoir du leadership et la capacité de travailler sous pression.
- Posséder un bon sens de l'accueil et de la facilité à communiquer avec les gens.
- Faire preuve d'une grande disponibilité et accepter les horaires de travail variables.
- Avoir des aptitudes pour la vente, le sens des affaires.
- Démontrer du dynamisme, de la débrouillardise et de la polyvalence.
- Posséder une grande acuité de perception : visuelle, olfactive et gustative (services alimentaires).

2.2. LES POSSIBILITÉS DE CARRIÈRE EN TECHNIQUES DE GESTION HÔTELIÈRE

La nature du travail

Le technicien ou la technicienne en gestion hôtelière est appelé(e) à gérer, sur le plan opérationnel, les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles d'un établissement hôtelier ou d'un centre d'hébergement, de façon à satisfaire la clientèle tout en assurant la rentabilité de l'entreprise.

Ses principales tâches sont :

- recruter, former et superviser le personnel; gérer et contrôler les besoins en main-d'œuvre et en matière première ;
- établir les horaires de travail;
- veiller à la qualité des services offerts à la clientèle et recevoir les réclamations des clients; assurer des contrôles de qualité pour l'accueil et les installations ;
- s'assurer que les règlements relatifs à l'hygiène et la sécurité sont respectés;
- préparer les budgets et analyser les revenus et dépenses; contrôler les ventes et les dépenses ;
- établir les prix; promouvoir les produits et les services d'un hôtel, coordonner les activités hôtelières ;
- commander les fournitures et matériel nécessaires;
- exercer au besoin, des fonctions normalement remplies par les employés supervisés.
- Négocier avec les fournisseurs lors de l'achat de marchandises et d'approvisionnements;
- Discuter avec les clients de l'utilisation des installations pour des congrès, des banquets, des réceptions et autres activités;
- Gérer les plaintes des clients;
- S'occuper, s'il y a lieu, du marketing et de la publicité de l'établissement.

Les types d'emploi offerts

- Assistant-directeur
- Auditeur, auditrice de nuit
- Concierge d'hôtel
- Coordonnateur, coordonnatrice de congrès
- Délégué commercial, déléguée commerciale
- Directeur, directrice de l'hébergement
- Gérant, gérante
- Inspecteur, inspectrice d'établissements hôteliers et touristiques
- Inspecteur, inspectrice du service de restauration
- Maître d'hôtel
- Préposé, préposée à la réception, réceptionniste d'hôtel
- Préposé, préposée aux services à la clientèle
- Serveur, serveuse
- Superviseur, superviseuse

Les milieux de travail

- Établissements hôteliers (auberges, motels et hôtels)
- Restaurants et traiteurs
- Stations touristiques
- Compagnies aériennes, ferroviaires, maritimes
- Clubs privés
- Centre de villégiature
- Centres de congrès
- Centres de santé
- Pourvoiries
- Bateaux de croisières
- Casinos

Les perspectives d'avenir

En général, les finissants et finissantes du programme de Gestion hôtelière se retrouvent sur le marché du travail dans des emplois reliés à leur formation académique. En début de carrière, les diplômés auront à travailler en étroite collaboration avec les gestionnaires. L'expérience acquise au fil du temps leur permettra de gravir les échelons et d'obtenir des postes de direction ou de supervision. Ils obtiendront alors davantage de responsabilités et de défis professionnels.

Dans une grande entreprise, le technicien ou la technicienne en gestion hôtelière sera appelé à gérer les activités d'un département en particulier alors que dans un établissement de plus petite taille, il aura souvent à gérer l'ensemble des activités de l'entreprise.

Il est aussi important de savoir que pour travailler en hôtellerie, la maîtrise de l'anglais est pratiquement obligatoire et que la connaissance d'une troisième langue représente un atout intéressant. Les finissants et finissantes doivent aussi savoir que le milieu hôtelier est un milieu exigeant et qu'il est probable qu'ils aient à travailler les soirs et les fins de semaine. Par contre, le travail en équipe, le contact avec la clientèle et le dynamisme du milieu sont autant de facteurs qui font que ces emplois sont convoités.

En plus des nombreux établissements dénombrés seulement dans la région de Québec (350), le Québec compte au total presque 5 000 établissements hôteliers et près de 1.5 milliard de dollars y sont dépensés chaque année.

Une carrière en hôtellerie constitue donc un choix d'avenir intéressant. Avec la promotion du tourisme à Québec et dans les différentes régions de la province, l'industrie hôtelière recherche des personnes passionnées qui possèdent les compétences appropriées.

Vers l'université

Pour celles et ceux qui désirent poursuivre leurs apprentissages dans le domaine, il est possible, moyennant le respect des préalables, de s'inscrire à des études universitaires en gestion hôtelière ou dans certaines disciplines connexes.

Voici quelques possibilités :

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) - UQAM

- Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie

Université du Québec à Chicoutimi

- Certificat en gestion de l'hôtellerie et de la restauration des terroirs

Université Laval

- Certificat en gestion du développement touristique

Études supérieures connexes :

- Marketing
- Gestion
- Relations publiques
- Communication

Pour plus d'information

Si vous voulez en davantage sur le programme de Techniques de gestion hôtelière et les possibilités de carrière dans ce domaine, vous pouvez consulter :

- Le Guide pratique des études collégiales
- Les Carrières au collégial
- Le prospectus du collège
- Les Cahiers de l'enseignement collégial (description des cours)
- Cursus : guide d'information et d'orientation
- Le système informatisé « Repères »
- Le site internet Idcllic Carrière et formation : <http://idcllic.qc.ca>

Voici quelques **sites internet** pertinents au domaine de la gestion :

Techniques de gestion hôtelière du cégep Limoilou
www.climoilou.qc.ca/techniques-de-gestion-hoteliere/fr

Association hôtelière de la région de Québec
www.quebec-hotels.ca

Association des hôteliers du Québec (AHQ)
www.hoteliers-quebec.org

Office du tourisme de Québec
www.quebecregion.com

Corporation des restaurateurs du Québec (CRQ)
www.crq.ca

3. QUELLE EST MA MOTIVATION POUR LE PROGRAMME DE TECHNIQUES DE GESTION HÔTELIÈRE ?

Après avoir pris connaissance du programme et des possibilités de carrière en gestion hôtelière, il serait intéressant maintenant de vous questionner sur vos motivations à poursuivre ou à vous engager dans ce programme.

Réponds au questionnaire ci-dessous.

3.1 POURQUOI J'ÉTUDIE OU DÉSIRE ÉTUDIER EN TECHNIQUES DE GESTION HÔTELIÈRE ?

Ce questionnaire a pour objectif de faciliter votre réflexion concernant votre motivation actuelle à poursuivre des études ou à s'engager dans le programme de Techniques de gestion hôtelière et à évaluer le réalisme de votre choix.

À l'aide de l'échelle ci-dessous, indiquez dans quelle mesure chacun des énoncés suivants correspond à votre situation. Cochez la réponse qui vous convient le mieux.

| | OUI | NON | + OU - |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Avant de faire ma demande dans ce programme, <i>je me suis bien informé(e) sur :</i> | | | |
| 1.1 le programme de formation | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.2 les professions reliées à la formation | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.3 le marché du travail | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Si *oui*, où et auprès de qui ?

- | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2. J'ai pris le temps de <i>réfléchir sur les différents aspects de ma personnalité</i> avant de m'engager dans ce programme. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. La plupart des cours du programme (gestion, marketing, informatique, anglais, etc.) <i>m'intéressent</i> . | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Les aptitudes et qualités recherchées dans ce domaine <i>correspondent à des caractéristiques personnelles que je possède ou que je pourrais facilement développer</i> . Si <i>oui</i> , lesquelles ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. *Les possibilités de carrière* dans ce domaine (types d'emploi, milieux de travail, etc.) *me conviennent*.

Si *oui*, quels métiers vous intéressent plus particulièrement ?

6. À la lumière des informations reçues et des éléments de ma réflexion, *je maintiens ma décision de poursuivre* (ou *je décide de m'engager*) dans le programme.

3.2 VOTRE MOTIVATION

1. Si vous avez répondu **OUI** à tous les énoncés. Bravo ! Vous avez effectué votre démarche de façon judicieuse et votre choix semble pertinent. Vous n'êtes pas à l'abri des difficultés mais vous êtes sur la bonne voie de la réussite.
2. Si vous avez répondu **OUI** aux énoncés 1 et 2 et **NON** aux énoncés 3,4,5,6. Votre démarche s'est sans doute effectuée sérieusement mais :
 - il se peut que de nouveaux éléments survenus dans votre cheminement scolaire et/ou personnel (difficultés scolaires, expériences nouvelles, etc.) vous amènent à reconsidérer ton choix actuel. Il est important alors de refaire le point sur votre situation avant d'explorer de nouvelles avenues,

ou

 - il est possible qu'à la lumière de votre recherche d'information et de ta réflexion personnelle, vous constatez que ce programme ne vous convient pas. Vous devrez alors poursuivre votre démarche afin d'examiner d'autres avenues plus conformes à vos aspirations professionnelles.
3. Si vous avez répondu **NON** à tous les énoncés, vous avez intérêt à réviser la façon dont vous avez effectué votre démarche. Vous pourriez ainsi vous assurer de prendre de meilleures décisions concernant votre avenir.

4. QUI PEUT M'AIDER?

4.1. LE SERVICE D'ORIENTATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE

Répondez d'abord à ces quatre questions.

| | Oui | Non |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Votre motivation pour votre programme d'études est à la baisse ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vous avez une idée plutôt vague des métiers qui pourraient vous convenir ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vous envisagez peut-être un changement de programme ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Votre projet de carrière ne vous semble pas encore très clair ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Si vous avez répondu « oui » à l'une ou l'autre de ces questions, l'équipe des conseillers et conseillères d'orientation peut vous aider. Nous vous offrons :

- La **rencontre d'accueil en orientation**, préalable à l'entrevue individuelle, qui vous permet de comprendre les étapes d'un processus d'orientation et qui vous fournit des outils d'auto-orientation et d'aide à l'apprentissage favorisant ainsi votre cheminement scolaire et vocationnel.
- Les **entrevues individuelles d'orientation** afin d'améliorer votre connaissance de soi, de faire des liens avec les professions pouvant le mieux vous convenir et de trouver des moyens de réaliser votre projet d'avenir.
- Une **disponibilité sans rendez-vous** où nous pouvons vous aider dans votre recherche d'information sur les professions et les programmes d'études envisagés.
- Des **activités d'information** qui se déroulent tout au long de l'année. Surveillez **l'Afficheur** pour les dates et les modalités !
- Le « **Centre virtuel en information scolaire et professionnelle** » où vous trouverez tous les sites pertinents sur les études, les établissements, les carrières, le marché du travail, l'international, etc.
Disponible au : www.climoilou.qc.ca/centre-virtuel-scolaire/fr/

N'hésitez pas à venir nous rencontrer ! Consultez la dernière page du présent document pour connaître les coordonnées de nos services.

4.2 **Le Centre d'aide à la réussite**

Comme son nom l'indique, le Centre d'aide à la réussite regroupe un ensemble de services pour faciliter votre *réussite scolaire et donc vos études*.

Que ce soit pour mieux maîtriser la *langue française*, pour développer vos compétences en *mathématiques* ou en *anglais*, vous y trouverez des personnes-ressources (étudiants et étudiantes, tuteurs et tutrices, enseignants et enseignantes) pour vous aider concrètement et vous permettre de faire des progrès.

Vous pouvez aussi consulter l'équipe du Centre d'aide pour toute question liée à la réussite de l'Épreuve uniforme de français.

De plus, vous pourrez consulter au Centre d'aide à la réussite divers outils et guides pour être plus efficace dans votre métier d'étudiant :

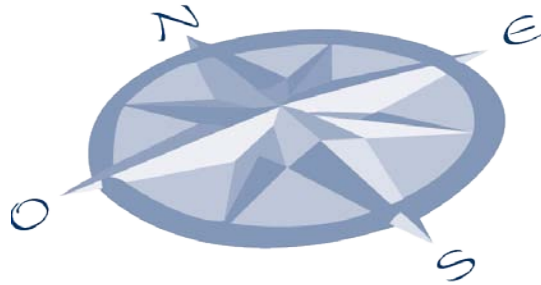
Des guides méthodologiques sur :

- la prise de notes ;
 - la préparation aux examens ;
 - la présentation des travaux ;
 - la gestion du temps ;
- etc.

N'hésitez pas à profiter de ces précieuses ressources !

Campus de Québec
Local 2121
(dans le Carrefour de l'information)

Campus de Charlesbourg
Local 2545
(dans le Carrefour de l'information)



LE SERVICE DE L'ORIENTATION ET DE L'INFORMATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE

Campus de Québec

Local 1459

Téléphone : (418) 647-6600 poste 6651

Campus de Charlesbourg

Local 1121

Téléphone : (418) 647-6600 poste 3646

HEURES D'OUVERTURE (du lundi au vendredi)

8 h 30 à 12 h 00

13 h 00 à 16 h 30

juin 2009