

TECHNIQUES DE GESTION HÔTELIÈRE

Dans des locaux spécialement aménagés, le programme Techniques de gestion hôtelière forme des superviseurs ou des cadres intermédiaires appelés à exercer leurs fonctions dans l'un ou l'autre des départements d'un établissement hôtelier :

- ▶ hébergement (réception et réservations);
- ▶ vente et marketing;
- ▶ administration et gestion;
- ▶ restauration et banquets.

Progression de la formation et des acquis

Première année ▶ Exécution

Comptabilité; entretien des lieux; techniques de réception; service de restauration; vente; etc.

Deuxième année ▶ Supervision

Gestion informatisée de la réception; supervision des ressources humaines; commercialisation; vérification et supervision en hébergement; bases en cuisine; etc.

Troisième année ▶ Gestion

Gestion d'événements; gestion des lieux; marketing appliqué à l'hôtellerie; application des lois et règlements; gestion de l'hébergement; insertion professionnelle; etc.

L'accent anglais!

L'accent mis sur le développement des compétences en communication orale et écrite en anglais :

- ▶ plus de 300 heures d'anglais durant le DEC, dont 3 cours spécifiques de communication professionnelle en anglais;
- ▶ des mesures de soutien afin de favoriser le bilinguisme, dont des ateliers de conversation anglaise;
- ▶ l'ATE Monde, soit la possibilité de faire 2 stages rémunérés à l'extérieur du Québec, en anglais ou en espagnol. Le Canada anglais, la Belgique, le Royaume-Uni et le Mexique sont les destinations offertes.



La gestion hôtelière au Cégep Limoilou, c'est...

- ▶ L'accès à des laboratoires pédagogiques : cuisine; sommellerie; bar; salle à manger; et chambre d'hôtel.
- ▶ Un laboratoire informatique à la fine pointe de la technologie muni des logiciels Maitre'D et Hotello.
- ▶ Un stage qui s'étale sur toute la dernière session, à raison de 2 jours par semaine. L'étudiant accompagne un superviseur de département dans ses tâches quotidiennes. Ce dernier devient ainsi son mentor.
- ▶ DEC Monde : la possibilité de faire la 4^e session à la Haute École Charlemagne, à Liège, en Belgique.
- ▶ Plusieurs visites, rencontres et projets dans l'industrie représentant tous les volets de la gestion hôtelière (variables d'une année à l'autre) :
 - > Hôtel de Glace;
 - > Congrès en sommellerie (SOMM360);
 - > Sommet hôtelier de l'Association hôtelière de la région de Québec (AHRQ);
 - > Station touristique Mont-Tremblant;
 - > activités de gestion d'établissements hôteliers;
 - > visites de plusieurs hôtels, auberges et restaurants de Québec, de Charlevoix, de Montréal, etc.



Exemples de projets

Hôtel-école Ste-Ursule

Quoi de plus enrichissant que de permettre aux étudiants de 1^{re} année de prendre possession d'un hôtel pour vivre une expérience concrète? C'est ce qui est rendu possible depuis 4 ans grâce à une enseignante du programme et au propriétaire de la Maison Ste-Ursule, qui remet les clés de son hôtel une semaine par année. Les étudiants occupent l'ensemble des postes, soit la direction, la réception, la promotion, l'entretien ménager, la comptabilité, les communications, la publicité, etc.

Dîners à La grappe d'or

Les étudiants de 2^e et de 3^e année reçoivent des clients à La grappe d'or pour des dîners en formule table d'hôte, trois services. Nous les retrouvons en cuisine, au service et à la coordination de l'activité.

Les possibilités d'emploi

Les emplois disponibles sont très variés. En début de carrière, le diplômé travaille en étroite collaboration avec les gestionnaires. Avec de l'expérience, il peut gravir les échelons et obtenir des postes de supervision ou de direction. Dans un établissement de grande taille, les tâches sont davantage circonscrites à un service ou à un département particulier. Dans un établissement de plus petite taille, le diplômé gère souvent l'ensemble des activités de l'entreprise.

Exemples d'emplois

- ▶ Ressources humaines
- ▶ Délégué commercial
- ▶ Coordonnateur d'événements
- ▶ Directeur adjoint (mettre en premier et non à la fin)
- ▶ Maître d'hôtel
- ▶ Directeur de l'entretien ménager
- ▶ Superviseur à la réception
- ▶ Superviseur à l'entretien ménager
- ▶ Serveur, salle à manger et banquets
- ▶ Vérificateur de nuit
- ▶ Coordonnateur aux ressources humaines

Employeurs

- ▶ Établissements hôteliers
- ▶ Auberges, gîtes, couettes et cafés
- ▶ Centres de villégiature et stations touristiques
- ▶ Centres de foires et de congrès
- ▶ Restaurants d'hôtels
- ▶ Centres d'accueil privés et publics
- ▶ Transporteurs aériens, ferroviaires et maritimes

Qualités et aptitudes souhaitées

- ▶ Aimer planifier, organiser et coordonner les activités
- ▶ S'adapter rapidement aux situations nouvelles et savoir réagir face aux imprévus
- ▶ Faire preuve d'ouverture, de politesse, de tact et de diplomatie
- ▶ Avoir de la facilité à communiquer avec les gens
- ▶ Avoir un intérêt prononcé pour les langues
- ▶ Avoir le sens de l'initiative et des responsabilités
- ▶ Démontrer du dynamisme, de la débrouillardise et de la polyvalence
- ▶ Aimer être en contact avec le public, accueillir les gens, les informer, leur rendre service
- ▶ Être capable de concevoir et de réaliser des opérations de mise en valeur ou de vente de produits et de services
- ▶ Gérer le personnel ou un service