

Secteur : **Tourisme Hôtellerie et Restauration**

Manuel du Stagiaire

M 101 : Métier et formation

1^{ère} Année

Filière :

Management
hôtelier
(Tronc commun)



TABLES DES MATIERES

A. Collecter de l'information sur le marché du travail	7
B. Examiner le métier et les conditions d'exercice	31
C. Collecter de l'information sur le programme et la démarche de formation.....	43
D. Confirmer son choix d'orientation professionnelle.....	55

Présentation du module

Le présent module constitue la première pierre dans ce qui est considéré comme les fondations de votre formation.

Comme nous le savons, le Maroc est un pays touristique, 1^{ère} destinations africaine en 2019 et ambitionne de figurer dans le top 20 des premières destinations touristiques mondiales.

Pour y parvenir, le Maroc a besoin d'améliorer son offre pour qu'elle soit de bonne qualité, compétitive, durable et connectée.

Cela constitue beaucoup de challenges à réussir en même temps. La principale condition pour y parvenir c'est d'avoir un personnel qualifié, ambitieux et créatif.

Cela passe par la formation : Une formation adaptée aux attentes des professionnels et qui suit les évolutions que connaît le marché touristique national et international.

Cette offre de formation restructurée vient pour répondre à ces défis : apporter des réponses aux lacunes actuelles en restant ouverte sur les évolutions futures et les propositions d'amélioration.

En tant que future entrepreneurs ou salariés dans les Métiers d'hôtellerie, vous êtes appelés à acquérir un certain nombre de compétences pour que vous puissiez accéder à votre « premier travail ».

Vous êtes en quête d'un avenir meilleur, votre pays met à votre disposition des ressources et des moyens pour y parvenir.

Le module « Métier et Formation » vous permettra de connaître les particularités des métiers liés à la filière « Management Hôtelier » pour vous aider à mieux choisir votre option. Mieux encore le présent document vous montrera comment élaborer votre projet professionnel (véritable feuille de route à suivre pour mieux vous orienter dans votre vie professionnelle).

Avant de parler du métier et de ces particularités, il faut savoir que l'architecture des formations aux métiers de l'hôtellerie du niveau technicien spécialisé a subi des modifications profondes et le contenu a été actualisé.

A. Au niveau de l'architecture :

La formation dans la filière Management Hôtelier couvre actuellement cinq métiers au lieu des deux proposées jusqu'à aujourd'hui. Elle s'étale sur cinq semestres et de ce fait, elle se fera en deux temps :

- Tronc commun d'une durée d'un an (12 mois) ;
- Spécialisation/option dans l'un des cinq métiers : Gestion Hôtelière/Hébergement Réception/Majordome/Gouvernante/ Responsable de centre de beauté. Elle s'étale sur un an et demi (18 mois).

B. Au niveau du contenu :

- Renforcement des modules qui ont trait aux compétences communicationnelles du stagiaire : (465 heures sont réservées aux langues et 155 heures pour les compétences sociales et comportementales et 130 heures à l'entrepreneuriat) ;
- Renforcement des modules qui développeront les compétences digitales des stagiaires de la filière Management Hôtelier (70 heures), pour certaines options la masse horaire du digital atteint 160 heures avec l'introduction du PMS ;

- Intégration des principes de la durabilité comme élément que le stagiaire doit s'approprier dans ses gestes et actions (rationalisation de l'utilisation de l'eau et de l'énergie, utilisation des produits locaux, tri des déchets, utilisation de matériaux recyclables, équité sociale...).

D'une façon générale ces modifications ont pour objectifs principaux :

- Une bonne couverture des métiers de l'hôtellerie ;
- Le renforcement de la polyvalence des lauréats ;
- L'amélioration du niveau de professionnalisme des lauréats à travers la spécialisation ;
- L'amélioration des compétences comportementales et linguistiques des lauréats ;
- Consolidation des compétences digitales des lauréats ;
- Satisfaction des attentes des professionnels ;
- Meilleure insertion professionnelle des lauréats de la filière Management Hôtelier.

PICTOGRAMMES UTILISES

				
EXPLORATION	APPRENTISSAGES DE BASE	TRAVAUX PRATIQUES / ACTIVITÉS D'ENTRAÎNEMENT	POINTS À REtenir	POUR ALLER PLUS LOIN



ÉVALUATION DIAGNOSTIQUE

Objectif : évaluer ses connaissances antérieures

Consigne : Avant d'entamer ce module, réaliser le quiz numéro 0 en cliquant sur ce lien qui mène à la plateforme

QUIZ 0



EXPLORATION

Objectif : Situer le module par rapport au programme de formation et explorer son contenu

Sources :

- Élément de compétence A ;
- Webographie.

Consigne : lecture du contenu du fichier 1 et 2 en cliquant sur ce lien qui mène à la plateforme et préparation de questions de compréhension pour la séance du présentiel.





APPRENTISSAGES DE BASE

Élément de compétence :

A. Collecter de l'information sur le marché du travail.

Apprentissages de base :

- A1 Connaitre les techniques de prise de notes
- A2 Consulter des ouvrages spécialisés
- A3 Connaitre les perspectives de travail

A. Collecter de l'information sur le marché du travail

A1 Connaître les techniques de prise de notes



ELEMENTS DE CONTENU

Objectifs de la séquence :

- Connaître les contours généraux de l'hôtellerie (Importance au niveau mondial et national, entreprises et métiers) ;
- Savoir prendre des notes ;
- Réussir une recherche sur internet.

I- La prise de notes : Techniques et méthodes :

« *Prendre des notes, c'est semer les premières graines d'une idée naissante.* ». Gaëtan FAUCER Auteur Belge.

Définition :

« **La prise de note permet de garder une trace écrite claire et structurée d'une intervention orale, d'un cours, d'une vidéo, d'un podcast ou d'une recherche personnelle. Son objectif est la compréhension et la mémorisation : Elle permet de retenir l'essentiel d'un cours par exemple** »

[La prise de notes - EspaceFrancais.com](http://La%20prise%20de%20notes%20-%20EspaceFrancais.com)



TRAVAUX PRATIQUES / ACTIVITÉS D'ENTRAINEMENT

Guide de TP : TP1 + QUIZ 1



POINTS À RETENIR

Définition et utilité de la prise de note



POUR ALLER PLUS LOIN

Webographie

<https://www.google.com/search?q=images+libres+de+droits+prise+de+notes+via+le+digital&sxsrf=AQoemvKZZ24rc8-cY4xJ--VG8lUklqlvtQ:1631714604130&tbo=isch&source>



Le présent document concernant la prise de note peut être préparé en asynchrone

1. Prendre des notes cela sert à quoi ?



A. Utilité de la prise de notes pour un apprenant.

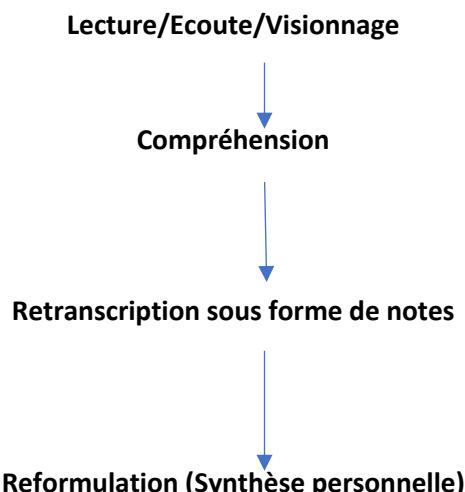
Il existe différentes raisons pour lesquelles nous devons nous habituer à prendre des notes :

- Aide à la compréhension ;
- Aide à la mémorisation ;
- Facilite la concentration ;
- Développe des qualités intellectuelles d'analyse et de synthèse.
- Développe l'esprit critique...

Plus intéressant, la prise de notes est une phase intermédiaire entre la collecte des données/informations et la production d'une synthèse/ commentaire ou tout autre production écrite ou orale.

Pour l'apprenant, elle constitue aussi une belle occasion pour enrichir son vocabulaire ainsi que ses connaissances générales (Formules, dates importantes, rapports...).

L'apprenant a plus de chances de retenir ses apprentissages en faisant appel assez souvent à la prise de notes comme outil de travail :



B. Dans quel cas faire des prises de notes.

Pour l'apprenant, la prise de notes est un outil formidable et incontournable pour s'approprier les savoirs et les savoir-faire. A terme cette aptitude peut être facilement mobilisée dans le contexte professionnel (Réunion, rencontre professionnels...).

Dans le cadre de votre apprentissage vous assisterez à des :

- Cours animés par vos formateurs en présentiel ou à distance ;
- Présentations animées par vos camarades ;
- Conférences ou webinaires animés par des professionnels ;
- Master-class donnés par des professionnels.

Toujours dans le cadre de votre formation vous serez amené à faire des :

- Présentations à partir de documents fournis par le formateur ;
- Recherches documentaires à partir de magazines, livres et journaux ;
- Recherches sur internet (Comparaisons de sites/pages/stories...) ;
- Réflexion par rapport à un thème donné ;
- Analyse d'une situation ;
- Elaboration d'un projet...

La prise de notes est utile pour réussir toutes ses activités.

2. Comment réussir une prise de notes :

A. Les contraintes :

La prise de notes en mode classique (Bloc note physique) ou en mode digital peut paraître un exercice facile à entreprendre. Dans les faits plusieurs contraintes peuvent confronter le novice :

- Faire deux choses à la fois (Ecouter et écrire/Lire et écrire/Visionner et écrire) ;
- Débit oral moyen : 150 mots/minutes ;
- Rythme de la rédaction est de 27 mots/minute en moyenne ;
- Faut-il noter le plan ?
- Dans quel ordre faire la prise de notes ?
- Faut-il noter les explications (Exemples, dates, citations...) ?
- Comment exploiter les prises de notes effectuées ?

Ce sont là quelques-unes des difficultés qu'on rencontre quand on essaie de prendre des notes pour la première fois

B. Une méthodologie et du bon sens :

La meilleure méthode pour réussir une prise de notes est la vôtre (Car finalement, chacun à travers ces expériences, une compilation de différents outils et beaucoup de bon sens, finira par trouver la méthode qui lui est propre).

Toutefois, le débutant doit respecter certaines règles et une organisation pour éviter une perte de temps et d'effort.

Le stylo, le bloc-notes physique, le mobile et la tablette peuvent cohabiter



<https://www.google.com/search?q=images+libres+de+droits+prise+de+notes+via+le+digital&sxsrf=AOaemvKZZ24rc8-cY4xJ--VG8IUklqlvtQ:1631714604130&tbo=isch&source>

Règles générales à respecter :

- Se préparer à l'avance : Avoir une idée sur le sujet/thème, disposer des outils nécessaires (Tablette, PC ou bloc-notes et stylo) ;
- Eviter de tout noter ou de noter seulement le plan ;
- Noter le plan du cours : Titres et sous-titres ;
- Noter une phrase entière lorsqu'elle touche un point essentiel du cours ;

- Faire appel aux abréviations et aux symboles pour gagner du temps ;
- N'oubliez pas les mots-clés.

Faire appel à des « méthodes efficaces » :

Il existe différentes méthodes de prise de notes. Chacune est adaptée à une situation donnée et à un objectif précis. Pour plus d'efficacité on vous recommande les méthodes suivantes :

a. La méthode Cornell (Recueillir les informations essentielles)

C'est une méthode qui s'adapte parfaitement aux esprits rationnels. Le support qui servira à la prise de notes doit être réparti en quatre zones :

Partie1 : Renseignements généraux ;

Partie 2 : La prise de notes ;

Partie 3 : Les questions de révision ;

Partie 4 : Le résumé.

En optant pour cette méthode, votre document de travail correspondra à l'exemple qui figure ci-dessous :

(A)	
(C)	(B)
(D)	

(A) Références/Renseignements généraux : Cette partie comportera dans votre cas les éléments suivants :

- Date ;
- Intitulé du module ;
- Séquence ;
- Formateur ;

(B) Prise de notes : Cette partie du document comportera ce qui suit :

- Les notes (Aspects de l'explication, discussion...) qui vous paraissent les plus importantes.
- Les notes doivent être concises (Expression succincte et dense à la fois/Exprime le sens voulu en peu de mots) ;

- Pour gagner de l'espace privilégiez les abréviations et les signes (>/< *)/USA pour Etats Unis d'Amériques/MA pour Maroc/ MAD pour dirham marocain...vous pouvez aussi inventer vos propres abréviation à condition de pouvoir les décoder ultérieurement.
- (C) Cette partie vous sert de guide en indiquant le plan du cours (points clés). Elle vous permet aussi d'annoter les citations importantes et qu'elles sont difficiles à mémoriser. Vous pouvez aussi mettre des signes d'avertissement par rapport à certains éléments du cours.
- (D) Résumé de la page : Après la fin de la séance il vous est conseillé de résumer la ou les pages que vous avez notées (De cette façon vous allez créer votre propre contenu et c'est une des meilleures méthodes d'apprentissage et de mémorisation).

b. Le SPRI pour les projets et situations problématiques :

Cette voie fait appel à la logique et à la créativité. Elle nécessite un petit travail préalable. Deux techniques sont possibles.

1/ Le SPRI. Il s'agit de diviser sa feuille en quatre parties :

n°1 " Situation ",

n°2 " Problèmes ",

n°3 " Résolutions ",

n°4 " Informations ".

Cette méthode donne comme support de travail le schéma suivant :

Situation	
Problème	
Résolution	
Information	

Vous y inscrirez ensuite des mots signifiants - verbes et substantifs - et établirez des corrélations entre ces mots grâce à un code que vous leur accolerez (chiffres, lettres ...). Exemples : "déménagement" case n°1, orné d'un # et "prévenir société Z" case n°3, orné aussi d'un #. Dès lors, plus besoin de noter des phrases. Le sens saute aux yeux !

c. La carte mentale (Mind Mapping) :

Pour ceux qui ont un esprit synthétique c'est la méthode idéale. Elle consiste à faire sa prise de notes sous forme de schémas ou d'arborescences.

La méthode consiste à choisir un mot clé qui est relié à d'autres mots-clés secondaires, ces derniers peuvent à leur tour être reliés à d'autres et ainsi de suite jusqu'à ce qu'on fait le tour de la problématique ou du sujet.

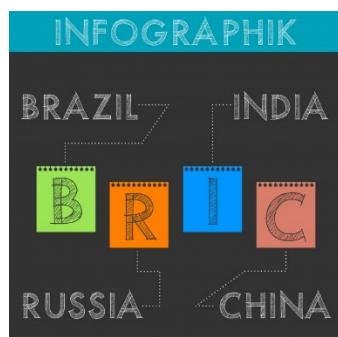
« Les mots peuvent être accompagnés de dessins et de couleurs pour accentuer leur impact visuel et leur hiérarchie. Lignes, symboles, pictogrammes, tout est bon pour renforcer la mémorisation de ces données. »

Le plus : projeter à l'aide d'un rétroprojecteur la carte mentale peut être partagée avec son équipe (Dans le cadre d'un travail de groupe), leurs réactions seront immédiates et la séance d'autant plus animée et le document très enrichi.



Enfin quelques astuces pour faire mieux :

Abréviations et signes pour gagner du temps :



MA : POUR MOROCCO

MAD : POUR DIRHAM
MAROCAIN

LU : POUR LUNDI

ONG : POUR
ASSOCIATIONS

EX : POUR EXEMPLE

= : POUR
EGALITE/SEMBLABLE

< : POUR INFERIEUR A

> : POUR SUPERIEUR A

Utiliser des symboles et des abréviations fait gagner un temps fou, puisque vous raccourcissez vos écrits. Vous pouvez vous inspirer du langage SMS.

Le plus : Si vous avez des signes qui vous sont propres, employez-les fréquemment afin de les ancrer

A retenir :

- L'esprit se souvient de son travail d'abord. La prise de notes est avant tout un travail de l'esprit ;
- La prise de notes permet de mieux comprendre et retenir ses cours ;
- La prise de notes suppose le respect de certaines règles ;
- Des méthodes peuvent être utilisées pour réussir sa prise de notes ;
- Se préparer au préalable est nécessaire ;
- Les abréviations et les symboles sont recommandés dans la prise de notes.



TRAVAUX PRATIQUES / ACTIVITÉS D'ENTRAÎNEMENT

Guide de TP : TP2



POINTS À RETENIR

Méthodes Cornell et Mind Mapping de prise de notes



POUR ALLER PLUS LOIN

Webographie

<https://www.google.com/search?q=images+libres+de+droits+prise+de+notes+via+le+digital&sxsrf=AQoemvKZZ24rc8-cY4xJ--VG8lUklqlvtQ:1631714604130&tbo=isch&source>

A2 Consulter des ouvrages spécialisés



ELEMENTS DE CONTENU

Réussir une recherche sur internet

Tous ou presque, nous passons une bonne partie de notre journée à naviguer sur internet : Regarder des story sur Instagram, commenter les publications sur Facebook, suivre sa série préférée sur Netflix, écouter ses chansons sur iToons, lire son journal en ligne, répondre à ses emails...

Alors qu'internet peut servir à d'autres : Créer un site marchand par exemple, chercher des informations, faire des formations...

Vous l'avez compris, Internet est un espace de recherche immense où l'on trouve tout et rien à la fois ! Cela dépendra surtout de votre recherche : savez-vous exactement ce que vous cherchez ? Utilisez-vous les bons mots-clés ? Connaissez-vous les bonnes techniques ? Savez-vous sélectionner l'info ? Faites-vous du tri dans ce que vous trouvez ?

Dans votre cursus de formation vous serez souvent sollicité pour chercher une information sur internet : Importance de l'accueil dans le travail du serveur, les démarches d'hygiène et de sécurité à respecter dans un restaurant...



TRAVAUX PRATIQUES / ACTIVITÉS D'ENTRAÎNEMENT

Guide de TP / TP3 + QUIZ 2



POINTS À RETENIR

Comment réussir une recherche sur internet.



POUR ALLER PLUS LOIN

Webographie

1. Savoir chercher l'information.

Chercher des informations sur internet c'est banal et c'est simple !!? Pourquoi consacrer une partie de cette séquence à quelque chose qu'on sait faire ?

Il suffit d'aller sur Google, moteur de recherche le plus connu et utilisé au monde. En plus de ce moteur « hyper connu ». Il y en a plein d'autres (Yahoo Search, See, Bing...).

Contrairement à ce que pensent certains, il ne suffit pas de taper la question, le mot ou l'idée qu'on vous demande de chercher. Si on vous demande par exemple de chercher des informations relatives aux nouvelles tendances de la restauration gastronomique, vous tapez quoi ?

Si vous tapez restauration gastronomique, vous aurez **11.700.000** résultats ! Google, dans ce cas, cherche toutes les pages, images, vidéos... contenant ces mots individuellement : Restauration, Gastronomique, mais aussi ensemble : Restauration gastronomique.

Ce que nous soulons c'est un mode d'emploi simple qui nous renvoie vers des résultats pertinents

Je vais devoir regarder toutes ces pages ? Comment affiner les réponses ?

Phase 1 : Quelles questions poser ?

Dans toute situation critique prenez l'habitude de poser les six questions de base suivantes :

- Qui ?
- Quoi ?
- Quand ?
- Où ?
- Comment ?
- Pourquoi ?

En les posant vous aurez de fortes chances de trouver de nouveaux mots-clés.

Si vous faites votre recherche en saisissant ce qui suit : Quelles tendances de la restauration en 2020? Google vous aurez : **4.690.000** résultats.

En saisissant les mots clés suivants : Concepts et nouveautés en restauration, vous aurez comme réponse de Google : **372.000** résultats.

Constat : Avec des mots clés pertinents on réduit et on précise le champ de notre recherche et on gagne du temps.

Phase 2 : Utilisez des opérateurs de recherche

La recherche d'informations sur les moteurs de recherche tel que Google, Yahoo, Bing...peut être plus efficace et efficiente en faisant appel aux opérateurs synthétisés dans le tableau ci-dessous :

Les opérateurs	Pour quoi faire ?	Exemples
Entre guillemets “...”	Pour chercher la phrase telle quelle	Retrouver l'auteur d'une citation par exemple
L'étoile *	Pour chercher des mots avec la même racine	Je veux trouver tous les mots de la famille comme gastronomie, gastronomique, haute gastronomie, etc. Au lieu de taper tous ces mots, il faudra taper : gastron*
Numériques > / < / = / :	Permet de faire une recherche en précisant une période chronologique	Chercher toutes les infos sur la restauration gastronomiques entre 2000 et 2020 : Restauration Gastronomique 2000 : 2020
ET ou + ou AND	Permet de mettre en relation deux mots	Je souhaite avoir des informations sur la restauration rapide uniquement au Maroc : Restauration rapide + Maroc Restauration rapide ET Maroc
OU ou - ou OR	Permet de chercher les deux mots indépendamment ou ensemble	Je souhaite des informations sur la restauration traiteur, le Maroc en général ou la restauration traiteur au Maroc : Restauration traiteur - Maroc Restauration traiteur OU Maroc
Les parenthèses ()	Elles permettent de combiner plusieurs signes ensemble afin de proposer une formule de recherche quasi mathématique !	Je souhaite des informations sur la restauration, traiteur, mais aussi la restauration rapide : restauration traiteur ET (OU rapide)

« Si aucune des réponses ne satisfait pas à vos attentes » et vous voulez plus de résultats ? Il faudra alors supprimer des mots, des opérateurs ou trouver des synonymes !

2. S'assurer de la validité des informations.

« L'information n'est pas la connaissance. La seule source de connaissances est l'expérience. Vous avez besoin d'expérience pour acquérir la sagesse ». Albert EINSTEIN. Mathématicien et physicien (1879-1955)

[Citation INFORMATION : 90 phrases et proverbes \(leparisien.fr\) 23/09/2021](#)

Comme on l'a signalé auparavant, toute recherche sur internet nous fournit des milliers voir des millions de résultats (d'informations). Alors comment savoir que les informations publiées sont fiables, pertinentes, utiles... pour notre carrière professionnelle ? Puisque c'est dans ce cadre que s'inscrivent les recherches que nous effectuons en tant qu'apprenant.

Pour nous assurer que les informations sont exploitables, nous devons valider la source en vérifiant les 4 points suivants :

- Qui est l'auteur ? Un particulier ? Un professionnel ? Un organisme ?

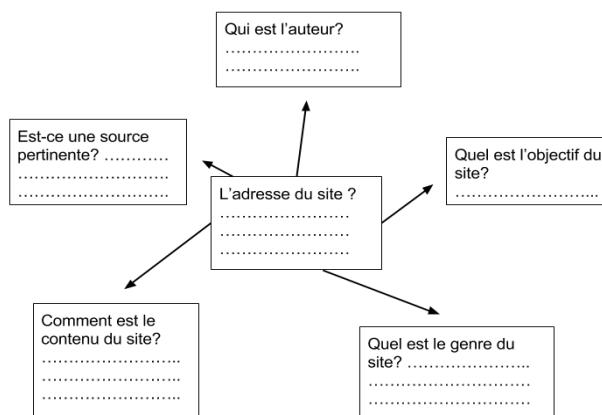
- Quel est l'objectif du site ? Vendre ? Informer ?
- Quel est le type du site ? Personnel ? Blog ?
- Comment est présenté le contenu ? Comment est l'architecture du site ? Le contenu est-il mis à jour ? Quel est le registre de langue (formel, familier...) ? Y-a t-il des fautes d'orthographe ?

Ce qui doit nous intéresser ici c'est de savoir s'il s'agit de

- Un site reconnu par les professionnels du métier ;
- L'auteur est-il reconnu par ses pairs comme un professionnel crédible.

Et pour avoir le cœur net, il est vivement recommandé de recouper des informations obtenues de différents sites, les discuter avec ses pairs et avec le formateur. Cela nous permet de n'exploiter que « les informations fiables ».

« [Valider l'information-1.pdf \(ac-grenoble.fr\)](#) » 23/09/2021.



TRAVAUX PRATIQUES / ACTIVITÉS D'ENTRAÎNEMENT

Guide de TP : TP4



POINTS À RETENIR

Application des techniques de recherche de l'information concernant le secteur de la restauration au Maroc



POUR ALLER PLUS LOIN

Webographie

3. De l'éthique dans l'utilisation des informations

Nous allons obtenir des informations que nous allons utiliser, dans notre cas, pour renforcer, consolider et ancrer nos apprentissages.

En tant qu'utilisateurs nous sommes tenus de respecter une certaine éthique :

- Citer la source de l'information obtenue (lien renvoyant vers le site en mentionnant la date car les contenus changent) ;
- Citer le nom de l'auteur de l'article exploité ou la vidéo lorsqu'il est indiqué ;
- Mettre les citations, paragraphes ou passages qu'on va utiliser, dans notre production écrite, entre guillemets en mentionnant le nom de l'auteur(e).

Panorama de l'hôtellerie mondiale et nationale :



TRAVAUX PRATIQUES / ACTIVITÉS D'ENTRAÎNEMENT

Guide de TP : TP5



POINTS À RETENIR

Recherche sur internet concernant le secteur d'hôtellerie



POUR ALLER PLUS LOIN

Webographie

1. Evolution de l'hôtellerie :

L'hôtellerie constitue l'ossature de l'industrie touristique. D'ailleurs le nombre de lits que propose un pays peut constituer un atout pour son attractivité touristique (Lorsque le nombre de lits est suffisant pour que la destination soit programmée par les Tour-opérateurs). Par contre ce même nombre de lit peut constituer un frein à cette même activité (Lorsque le nombre de lit est insuffisant, les grands TO se montrent retissant par rapport à la programmation de la destination).

L'hôtellerie est une des branches du secteur touristique qui crée le plus d'emplois. Au Maroc, on est passé de 173 133 lits en 2010 à 270 651 en 2020. Ces chiffres montrent que l'activité a connu une forte évolution durant les 10 dernières années.



TRAVAUX PRATIQUES / ACTIVITÉS D'ENTRAÎNEMENT

Guide de TP : TP6



POINTS À RETENIR

Recherche concernant l'évolution du secteur d'hôtellerie au Maroc



POUR ALLER PLUS LOIN

Webographie

A. Dans le monde :**Focus :**

Le mot hôtel apparaît vers les années 1050 (ostel=hébergement) au sens de demeure ou de logis. Le concept vient du latin hospitale chambre d'hôtes.

La notion d'hébergement correspondait à des déplacements dont la motivation était souvent soit religieuse ou guerrière.

C'est seulement en 1740 que les grandes villes européennes commencent à s'équiper d'établissements importants avec un confort qui s'adaptent au niveau de l'époque et au réseau de développement du réseau ferroviaire.

Le tourisme de luxe voit le jour à Londres à partir de 1820 et mettra plus d'un siècle pour se développer.

...L'hôtel ouvre alors la voie à toute une mythologie liée à l'aura du voyage, du plaisir, du luxe et du loisir qui se relie à une tradition multiséculaire d'hospitalité propre à toutes les civilisations du monde.

Le mot devient français à partir de 1905. Le fondateur de cette nouvelle industrie de luxe s'appelle Charles RITZ et il ouvre différents établissements de luxe à Rome (1893), Paris (1898), Londres (1899). Les hôtels de luxe tel que le Ritz, le Carlton ou le Lutétia ont ouvert leurs portes à cette époque.

Un hôtel de luxe se différencie par son sens de la fidélisation : Le soin apporté aux détails, la mémorisation des préférences des clients, une prise en charge personnalisée...Tous ces éléments influent sur l'image de l'hôtel et expliquent pourquoi certains clients reviennent régulièrement et recommandent l'établissement à d'autres personnes.

Hôtellerie de luxe et gastronomie :

L'hôtellerie a un lien indéfectible avec la convivialité, et l'hôtellerie de luxe avec la gastronomie.

C'est Mr César Ritz qui a initié cette tradition grâce à la présence dans d'Auguste Escoffier, célèbre chef de son temps, dans le restaurant de son hôtel londonien : Le Savoy.

Enfin, l'hôtellerie de luxe composée d'hôtels et de restaurant partage « l'art de bien recevoir ». Les critères sont un service d'excellence, une prestation de luxe, et une cuisine de qualité. Le luxe y est décrit comme un « art de vivre ».

[L'hôtellerie de luxe - \(the-authentic-luxury.com\)](http://the-authentic-luxury.com)



[images libres de droits réception du Ritz Carlton – Recherche Google](#)

B. Au Maroc :

L'hôtellerie et les structures d'hébergement sont arrivées au Maroc au début du vingtième siècle et se sont développées tout au long de la période allant de 1963 à aujourd'hui.

A travers l'histoire du Maroc, des structures d'hébergement qui accueillent des voyageurs ont existé. Sur les voies commerciales entre le Maroc et l'Afrique subsaharienne, des structures accueillaient les commerçants et les voyageurs. Des Foundouks (c'est comme cela que s'appelaient ces structures) existaient dans les principales villes du Maroc : Sijilmassa, Marrakech, Fès... C'est une tradition que le Maroc a connu et qu'il a su adapté aux évolutions actuelles.

Focus :

« ...L'hôtellerie marocaine a été initiée par l'Etat, à travers un certain nombre de sociétés (ONCF, Samir) ou de filiales d'organismes financiers et de ministères. Le début des années 80 connaît donc la construction des premiers hôtels publics, notamment à Agadir et à Marrakech, mais aussi à Fès et à Tanger. A l'époque, rares sont les grandes fortunes familiales qui s'intéressent au secteur. Mais celles-ci ne resteront pas longtemps insensibles. Et pour cause! Les hôtels publics étant gérés par l'Etat comme des administrations, ils ne peuvent prétendre à des résultats probants. Résultat : piètre qualité de service et de prestations, déficit financier, difficultés de management et de pilotage. L'Etat, sentant qu'il ne réussirait pas son pari de gérer lui-même ses unités, ouvre, pour la première fois, le champ au privé. C'est l'époque où les premiers vrais hôteliers marocains osent investir dans ce secteur émergent. Et c'est à ce moment-là que des noms comme le défunt Mohamed Belaghmi, patron de la chaîne Salam et Abdelhadi Alami, édificateur de la chaîne Dounia PLM, s'illustrent. La chaîne Salam va plus loin, en assurant la gestion d'hôtels à l'international, comme en Libye. Entre temps, bon nombre de familles franchissent le pas dans le secteur et se constituent une expertise en matière de gestion hôtelière, à l'image de la famille Benabbés Taarji. »

[Les hôteliers marocains se cherchent encore – Economie Entreprises \(economie-entreprises.com\)](#)



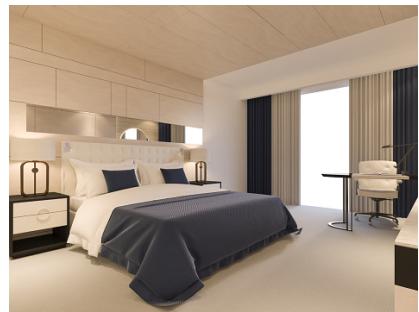
[images libres de droits hôtel Selman Maroc – Recherche Google](#)

2. Les prestations d'un hôtel

Les services d'un hôtel sont liés à l'hébergement, la restauration à l'accueil et à la satisfaction des besoins des voyageurs.

L'hébergement :

Les services d'hébergement représentent la principale raison pour laquelle un client cherche à réserver son séjour dans un hôtel.



La restauration :



Les services de restauration dans un hôtel sont très appréciés par les clients car ils leurs évitent de se déplacer en dehors de l'hôtel pour manger.

Le bien-être :

Dans le cadre de séjours d'agrément ou d'affaires, de plus en plus de clients cherchent des prestations qui leur permettent de prendre soins de leurs corps et de leurs âmes.



MICE :



Les entreprises sollicitent les hôtels pour différents événements : Séminaires, conférences, lancement de produits...

Animation et loisirs :

Les couples, les familles, les groupes... se rendent dans des hôtels pour se divertir et s'amuser : Parcs aquatiques, activités sportives, artistiques...



Commodités annexes :

En se rendant dans les hôtels, les clients cherchent une prise en charge presque totale : Des achats à faire, des réservations, une connexion à internet...



3. L'hôtellerie/Hébergement : Activités sensibles en perpétuelle mutation :

A. Un secteur qui ne supporte pas les perturbations :

L'hôtellerie, principale branche du secteur touristique a connu une évolution positive durant presque toutes les vingt dernières années (avec des variations d'une année à une autre). Ce constat lorsqu'il est focalisé sur un plan régional et local, montre que certains pays voire régions ou sous-régions ont vu les performances de leur secteur hôtelier baisser (Guerre du golfe dans les années 90, crise sanitaire au sud-est asiatique dans le début des années deux mille, attentats du 11 septembre 2001, crise économique de 2008...).



Depuis Février/mars 2020 le tourisme et avec lui l'hôtellerie vit la pire crise de son histoire à cause de la pandémie du COVID 19.

B. L'hôtellerie à l'ère du tout digital :

L'avènement de l'informatique et surtout d'internet, ont transformé le vécu des gens et leurs habitudes. Maintenant avec internet 3.0 et très bientôt le 4.0 tous les secteurs économiques connaissent des changements profonds. Le Tourisme et à travers lui l'hôtellerie, comme phénomène majeur de ce début du 21^{ème} siècle n'y échappe pas. C'est même un des tout premiers secteurs qui ont fait appel aux TIC (PMS, OTA, Objets connecté, Marketing digital...).

Les rapports des prestataires avec les distributeurs, ces derniers avec les clients. La communication des destinations touristiques avec les marchés touristiques. Le rôle prépondérant des consommateurs par rapport aux prestataires et distributeurs touristiques (Réseaux sociaux), les OTA...

Le principal effet de ces technologies a touché la distribution des produits touristiques parmi lesquels on trouve le produit hôtelier. Ces évolutions technologiques ont modifié le comportement des clients. Ces derniers ont plus de pouvoir vis à vis des entreprises hôtelières : Poids des appréciations des consommateurs sur les réseaux sociaux...

C. L'hôtellerie et le développement durable :

Les hôtels et les autres structures d'hébergement peuvent être situés en milieu urbain ou milieu rural, certains sont implantés dans des milieux naturels.

Ces structures exploitent des ressources naturelles, dégagent des déchets liquides et solides, consomment de l'énergie (électricité, gaz, fuel...) et de ce fait produisent du CO2 qui est le principal agent responsable du réchauffement climatique.

Vu les bouleversements majeurs qu'a connu l'environnement et qui sont causés par le développement économique qu'a connu le monde durant le 20^{ème} siècle, une prise de conscience

s'est installée depuis une trentaine d'année par rapport à la nécessité de concilier développement et préservation de la planète.

Avec le sommet de RIO de 1992, la notion de développement durable est née et avec elle un changement dans les comportements et les exigences des consommateurs s'est installé.

Dans le choix des structures d'hébergement de plus en plus de touristes cherchent des structures d'hébergement durables. Autrement dit : Des entreprises hôtelières respectueuses de :

- La préservation de l'environnement ;
- L'équité sociale ;
- La préservation du patrimoine culturel local;



Au final le Management Hôtelier sert à quoi ?

Le rôle du management hôtelier :

En management hôtelier, nous nous intéressons à analyser la demande touristique dans le but de confectionner et commercialiser des produits hôteliers innovants (Hébergement, restauration, bien-être, activités d'animation et de loisirs, MICE...) qui répondent aux attentes du marché en termes d'accueil, d'hygiène et de qualité des services. Depuis quelques années, il est recommandé de mener cette démarche en total respect des principes du développement durable et en intégrant la dimension digitale dans l'analyse de la demande et la commercialisation de l'offre en veillant sur la rentabilité des entreprises hôtelières.

A retenir :

L'entreprise hôtelière :

- A un intérêt économique important au niveau mondial et local ;
- A évolué au niveau international et national durant le 20^{ème} siècle ;
- Propose plusieurs prestations à ses clients : Hébergement, restauration, bien-être, animation...
- Pour se maintenir, elle doit respecter les principes du développement durable ;
- Subit des changements profonds suite à la révolution digitale toujours en cours.



TRAVAUX PRATIQUES / ACTIVITÉS D'ENTRAINEMENT

Guide de TP / TP7



POINTS À RETENIR

Découverte de l'entreprise hôtelière en termes d'offre, risque, impact du digital...



POUR ALLER PLUS LOIN

Webographie



APPRENTISSAGES DE BASE

Elément de compétence :

B. Examiner le métier et les conditions d'exercice.

Apprentissage de base :

- B1 Connaître les conditions de travail**
- B2 Repérer les tâches associées au métier**
- B3 Repérer les habiletés et les connaissances reliées à l'exercice du métier**

B. Examiner le métier et les conditions d'exercice

Le futur diplômé en **Management hôtelier** pourra effectuer son travail au sein des hôtels en particulier et dans les établissements d'hébergement d'une façon générale en passant par les restaurants, les centres d'affaires, palais de congrès...

Objectifs de la séquence :

- Connaître les métiers du Management Hôtelier ;
- Connaître les Conditions d'accès et d'exercice de ces métiers ;
- Connaître les tâches ainsi que les compétences qui y sont rattachées.
- Connaître les conditions salariales et les perspectives d'évolution.



Des métiers de FrontOffice



Des métiers dans le département F&B

Des métiers dans la conciergerie



Des métiers dans le service Houskeeping

Des métiers dans les centres de beauté et de bien-être

I- Le Management Hôtelier des métiers et des horizons



TRAVAUX PRATIQUES / ACTIVITÉS D'ENTRAÎNEMENT

Guide de TP / TP8



POINTS À RETENIR

Les formations offertes en management hôtelier

Les compétences exigées pour l'exercice de chaque métier



POUR ALLER PLUS LOIN

Webographie

1. Les missions et les appellations dans le Management Hôtelier :

A. Les missions :

La mission d'un diplômé en **Management hôtelier** au sein d'un établissement est variée. Il assiste le directeur, entre autres, dans la coordination de certaines activités de l'établissement (la réception, l'hébergement, la maintenance et les loisirs...), dans le suivi des actions commerciales et dans le suivi et l'atteinte de la rentabilité des différents départements.

Il est responsable du bon fonctionnement de l'établissement, de sa rentabilité, de la satisfaction des clients, de la gestion du personnel et des compétences de son équipe de collaborateurs. La gamme d'activités auxquelles il pourra se consacrer est vaste et touche différents services hôteliers clés.

Par ailleurs, les nouvelles tendances dans le secteur hôtelier influencées par la demande d'une clientèle de luxe de plus en plus recherchée par le secteur du tourisme marocain, viennent mettre en exergue des besoins de services personnalisés. Les postes de gouvernante et de majordome répondent ainsi à une demande de plus en plus croissante de la part des établissements d'hébergement opérant dans le secteur touristique.

Également le diplômé en MH peut se lancer en affaires à titre de propriétaire d'entreprise.

B. Les appellations courantes.

À titre de cadre intermédiaire, le futur diplômé en **Management hôtelier** et des métiers associés pourra être doté des appellations suivantes :

- Adjoint à la direction ;
- Assistant gérant ;
- Directeur adjoint ;
- Résident Manager ;
- Technicien spécialisé en management hôtelier ;
- Directeur adjoint de la réception ;
- Assistant à l'hébergement et à la réception ;
- Gouvernante ;
- Assistante-gouvernante ;
- Coordonnatrice des étages ;
- Responsable de l'entretien ménager ;
- Majordome / Butler ;
- Chef majordome ;
- Propriétaire d'un centre de beauté et de bien-être ;
- Responsable d'un centre de beauté et de bien-être ;
- Responsable de SPA ;
- Assistant-responsable de SPA
- Manager de SPA.

2. Conditions d'exercice, horaires et salaires

L'employé en **Management hôtelier** pourra exercer ses activités au sein des organisations suivantes :

- Hôtels (toutes catégories) ;

- Complexes hôteliers ;
- Complexes touristiques ;
- Centres de vacances ;
- Palaces ;
- Auberges ;
- Riads ;
- Centres de beauté / SPA.

Les métiers qu'il peut exercer sont multiples et divers :

Gestion hôtelière	Hébergement réception
Directeur d'hôtel	Réceptionniste
Directeur de restauration/hébergement	Chef de réception
Assistant de direction restauration/Hébergement	Agent d'accueil
Contrôleur général	Concierge/Chef concierge
Contrôleur F&B	Caissier réceptionniste
Contrôleur recettes	Responsable réservation
Econome/Chef économe	
Comptable	
Responsable débiteurs	
Directeur des achats	
Responsable banquet	
Directeur commercial	
Directeur marketing	
Directeur des ressources humaines	

Gouvernante d'étages	Responsable de Centre de beauté
Gouvernante d'étages	Directeur/responsable institut de beauté
Gouvernante générale	Directeur/responsable centre de thalassothérapie
Femme de chambre	Directeur/Responsable centre de balnéothérapie
Femme de ménage	Responsable d'un centre de thermothérapie
Valets de chambre	Maquilleuse professionnelle.
	Naturopathe.
	Ergonome.
	Ostéopathe.
	Praticien sophrologue.
	Acupuncteur.
	Responsable centre de fitness

Majordome
Conciergerie/Gestion de la relation client/Réservation diverses/Service...

A. Conditions d'exercice :

L'exercice du métier implique la maîtrise de l'outil informatique et de certains logiciels de gestion (bureautique, gestion d'hôtel, réservations en ligne...) et se fait dans un environnement caractérisé par une rareté d'accidents majeurs.

Par ailleurs, la gouvernante et le majordome sont des employés qui exercent généralement leurs activités dans la section hébergement de l'établissement (les chambres) en collaboration constante avec le service de la réception afin de veiller à une coordination efficace et au bon fonctionnement de toutes les interactions hébergement – réception (incluant restauration pour le majordome).

L'exercice de ses tâches se fait dans un environnement caractérisé par une certaine fréquence d'accidents de travail reliés aux problèmes de dos, de genoux et de possibles légères intoxications et irritations causées par la manipulation des produits de nettoyage. Le surmenage, les maux de dos et de genoux, et les irritations cutanées représentent les principales sources affectant la santé et la sécurité au travail des gouvernantes et majordomes.

En ce qui concerne les tâches menées par un responsable de centre de beauté, il s'agit d'un travail effectué dans des endroits caractérisés par une mauvaise aération et par le manque de lumière naturelle (les locaux sont souvent situés dans le sous-sol des hôtels).

Les soins de beauté et de bien-être sont offerts dans trois types d'établissements apparentés à des centres médico-sociaux et à des centres de fitness :

- De petites et moyennes entreprises indépendantes spécialisées ;
- Des franchises d'un grand groupe ;
- De services au sein d'une moyenne, d'une grande ou d'une très grande entreprise du secteur de l'hôtellerie et du tourisme.

Dans ce contexte, les principaux employeurs sont les centres d'esthétique, les SPA, les chaînes hôtelières, les salons de coiffure, les centres de gym et autres établissements qui se consacrent à prodiguer des soins de beauté et de bien-être.

Hormis la possibilité de glisser sur des surfaces humides, on note l'absence de risques majeurs d'accidents de travail. On retiendra, cependant, la possibilité de maladies professionnelles (bursites, maux de dos et canal carpien causés par l'utilisation de l'ordinateur), le développement de varices à cause du travail debout au cours de périodes prolongées, les allergies à certains produits.

On précise également que pour la majorité des postes reliés à la gestion hôtelière, le stress et le surmenage peuvent être attribuables aux longues heures de travail, aux retards de la clientèle, au non-respect des rendez-vous, aux exigences de la clientèle, à la complexité des décisions à prendre, à l'obligation de résultats financiers et, surtout, à l'obligation de conjuguer rentabilité financière et satisfaction de la clientèle.

B. Conditions d'entrée sur le marché.

L'industrie touristique marocaine doit se préparer à l'après-pandémie de coronavirus. Elle aura certainement besoin de personnes détentrices des compétences associées à la gestion de services hôteliers pour retrouver son rythme de croisière de pré-pandémie.

En plus d'un diplôme, la personne devra démontrer des attitudes appropriées et des compétences langagières qui correspondent au milieu de l'hôtellerie. La maîtrise de l'arabe, du français et de l'anglais est de mise. En plus la personne doit démontrer des attitudes appropriées et des compétences requises par les employeurs du secteur. Ainsi, parmi les qualités recherchées, on peut citer :

- Une bonne présentation ;
- Une bonne condition physique ;

- L'autonomie ;
- La capacité d'adaptation ;
- La polyvalence ;
- Le sens de l'organisation ;
- La capacité de travailler sous pression ;
- La créativité ;
- La diplomatie ;
- Le dynamisme ;
- La facilité de communiquer ;
- La capacité de persuasion.

On exige également une période d'essai pouvant aller d'un à trois mois. Une fois recrutée, la personne est appelée à passer quelques mois dans les différents services et départements de l'hôtel.

C. Horaires et salaires :

L'employé en **Management hôtelier** effectue son travail, en général le jour ou le soir. Il peut également travailler tard dans la nuit selon les arrivées de groupes de clients ou certaines activités particulières.

La rémunération sera généralement un salaire mensuel. Elle sera comparable aux salaires moyens offerts dans l'industrie au seuil d'entrée du marché du travail dans ce secteur. Le plus souvent, après quelques années d'expériences, il est prévu une augmentation de salaire en fonction du rendement et des responsabilités de la personne.

Rémunération moyenne mensuelle (dirhams)

Métier associé à la fonction de travail	Débutant	Expérience 10 ans
Responsable hébergement et réception	3 500 – 5 000	15 000 – 25 000
Gouvernante	3 000 – 5 000	10 000 – 25 000
Majordome	5 000 – 8 000	16 000 – 20 000
Responsable Centre de beauté et bien-être	4 500 – 6 000	8 000 – 12 000

D. Evolution et tendances du marché :

Le secteur hôtelier au Maroc est très dynamique, le besoin pour des cadres intermédiaires en gestion hôtelière est en grande demande et les perspectives d'emploi sont prometteuses.

Un débutant dans un établissement peut évoluer dans sa fonction et devenir Assistant de direction ou Responsable, puis Adjoint de direction des départements visés par les métiers associés à la fonction de travail en **Management hôtelier**.

Avec les années et l'expérience, il est possible d'accéder au poste de Directeur d'un établissement ou d'un département hôtelier ou encore, gérer plusieurs établissements pour une chaîne. De plus, à cause du degré élevé de transférabilité de ses compétences, il pourra également occuper des postes similaires dans d'autres secteurs d'activité.

3. Les tâches et opérations des métiers du Management Hôtelier

Tâches et opérations communes au Management hôtelier	Tâches et opérations spécifiques à l'Hébergement et réception	Tâches et opérations spécifiques à la Gouvernante	Tâches et opérations spécifiques au Majordome	Tâches et opérations spécifiques au Responsable de centre de beauté
<p>1. Superviser le fonctionnement de l'établissement</p> <p>1.1 Consulter les rapports d'activités réalisées par chaque département.</p> <p>1.2 Prendre connaissance du programme d'activités</p> <p>1.3 Participer aux planifications journalières et hebdomadaires</p> <p>1.4 Participer à la détermination des besoins en personnel</p> <p>1.5 Participer au recrutement du personnel</p> <p>1.6 Participer à l'évaluation des besoins de formation</p> <p>1.7 Participer à l'évaluation des recrues durant la phase d'intégration</p> <p>1.8 Superviser l'approvisionnement</p> <p>1.9 Assurer le maintien d'un environnement sain et sécuritaire</p> <p>1.10 Superviser l'entretien et la maintenance de premier niveau</p> <p>1.11 Coordonner les travaux des divers départements</p>	<p>1. Débuter son quart de travail</p> <p>1.1 Veiller à sa propreté corporelle et vestimentaire</p> <p>1.2 Prendre connaissance des consignes et de l'affectation des chambres</p> <p>1.3 Planifier son travail</p> <p>1.4 Coodonner le fonctionnement du service</p> <p>1.5 Recevoir les rapports</p> <p>1.6 Assurer le traitement du courrier et des communications téléphoniques</p> <p>1.7 Recevoir et traiter les plaintes</p>	<p>1. Participer à la gestion du personnel</p> <p>1.1 Déterminer les besoins</p> <p>1.2 Participer au recrutement</p> <p>1.3 Participer à l'évaluation des besoins de formation</p> <p>1.4 Former et accompagner les recrues</p> <p>1.5 Participer à l'évaluation des recrues durant la phase d'intégration</p> <p>1.6 Rédiger des manuels de procédures et des guides d'accompagnement</p>	<p>1. Organiser le séjour de la clientèle</p> <p>1.1 Déterminer les règles d'étiquette et de protocole</p> <p>1.2 Déterminer les besoins</p> <p>1.3 Se sensibiliser à la culture de la clientèle</p> <p>1.4 Proposer un programme d'activités</p> <p>1.5 Rédiger des notes de service destinées aux départements susceptibles d'intervenir auprès de la clientèle</p> <p>1.6 Vérifier la conformité de l'hébergement retenu</p>	<p>1. Participer à l'organisation de l'exploitation d'un centre</p> <p>1.1 Consulter les orientations de la direction</p> <p>1.2 Élaborer un calendrier des activités à réaliser</p> <p>1.3 Déterminer les ressources nécessaires</p> <p>1.4 Élaborer un budget d'exploitation</p> <p>1.5 Assurer l'approvisionnement</p> <p>1.6 Analyser la performance financière</p> <p>1.7 Proposer des mesures d'amélioration continue</p> <p>1.8 Rendre compte</p>

Tâches et opérations communes au Management hôtelier	Tâches et opérations spécifiques à l'Hébergement et réception	Tâches et opérations spécifiques à la Gouvernante	Tâches et opérations spécifiques au Majordome	Tâches et opérations spécifiques au Responsable de centre de beauté
1.12 Proposer des plans d'investissement et d'aménagement 1.13 Rendre compte à la direction				
2. Superviser la mise en œuvre de la politique commerciale de l'établissement 2.1 Prendre connaissance des départs et des arrivées 2.2 Évaluer le taux d'occupation et les stratégies attractives 2.3 Analyser les réservations et les annulations éventuelles 2.4 Assurer le suivi des activités de la clientèle 2.5 Évaluer la satisfaction de la clientèle 2.6 Traiter les réclamations et les plaintes 2.7 Fidéliser la clientèle 2.8 Rendre compte à la direction	2. Accueillir la clientèle individuelle 2.1 Établir un contact 2.2 Identifier le client 2.3 Procéder à l'enregistrement 2.4 Assurer la prise en charge 2.5 Présenter les formalités de séjour 2.6 Informer le client à propos des services de l'établissement 2.7 Accompagner le client vers les offres touristiques de la région 2.8 Vérifier la satisfaction après la prise de possession de la chambre	2. Assurer l'approvisionnement de son unité 2.1 Déterminer les besoins 2.2 Effectuer les commandes 2.3 Réceptionner les commandes 2.4 Gérer les stocks de fournitures et d'équipement 2.5 Distribuer l'équipement et les produits 2.6 Formuler des recommandations à la direction	2. Prendre en charge les activités d'hébergement 2.1 Accueillir la clientèle 2.2 Ranger les effets personnels 2.3 S'assurer de la conformité des espaces d'hébergement retenus 2.4 Effectuer l'entretien et la maintenance des espaces d'hébergement 2.5 Faire préparer les repas 2.6 Servir les repas et les boissons	2. Participer à la commercialisation de produits et de services 2.1 Développer des produits et des services 2.2 Déterminer la tarification 2.3 Évaluer le marché 2.4 Déterminer et réaliser des actions de promotion
3. Participer à la gestion financière des départements 3.1 Participer à l'élaboration et au suivi du budget 3.2 Participer au contrôle des différents points de vente 3.3 Mesurer les écarts entre les résultats et le budget 3.4 Evaluer la rentabilité des départements et de l'établissement	3. Accueillir la clientèle de groupe 3.1 Participer à la réunion des préparatifs 3.2 Préparer la « liste de chambres » 3.3 Préparer l'accueil et les documents 3.4 Préparer les enveloppes clients	3. Coordonner le personnel des étages 3.1 Vérifier la tenue vestimentaire et l'hygiène du personnel 3.2 Prendre connaissance du programme d'activités 3.3 Vérifier les taux d'occupation et les priorités 3.4 Répartir le travail	3. Prendre en charge le déroulement du séjour 3.1 Proposer des activités complémentaires 3.2 Effectuer les déplacements requis par la clientèle 3.3 Accompagner la clientèle au cours de ses déplacements ou de ses activités	3. Superviser la réalisation des activités quotidiennes 3.1 Prendre connaissance des activités programmées 3.2 Vérifier le fonctionnement de l'équipement 3.3 Assurer la propreté, l'hygiène et la salubrité des lieux et de l'équipement 3.4 Assurer l'hygiène et la présentation du personnel

Tâches et opérations communes au Management hôtelier	Tâches et opérations spécifiques à l'Hébergement et réception	Tâches et opérations spécifiques à la Gouvernante	Tâches et opérations spécifiques au Majordome	Tâches et opérations spécifiques au Responsable de centre de beauté
3.5 Proposer des actions correctives 3.6 Rendre compte à la direction	3.5 Procéder au pré enregistrement 3.6 Préparer le cocktail d'accueil 3.7 Donner de l'information à tout le groupe Et les mêmes autres opérations que pour la clientèle individuelle	3.5 Fournir une assistance ponctuelle 3.6 Superviser l'entretien et la maintenance 3.7 Rédiger un rapport de fermeture	3.4 Répondre à des demandes ponctuelles	3.5 Décorer les espaces 3.6 Assurer la disponibilité du matériel de soins 3.7 Répartir le travail 3.8 Faire la clôture de la journée 3.9 Rendre compte
4. Participer à l'élaboration des offres promotionnelles 4.1 Analyser les besoins des diverses clientèles 4.2 Participer à la préparation et à la tarification des offres 4.3 Proposer des actions de promotion 4.4 Superviser la réalisation des actions de promotion 4.5 Évaluer les résultats 4.6 Rendre compte à la direction	4. Assurer les services à la clientèle 4.1 Prendre des réservations 4.2 Répondre aux demandes des clients 4.3 Vérifier la satisfaction après chaque demande de service 4.4 Recevoir et traiter les plaintes	4. Superviser la remise en forme des espaces communs 4.1 Vérifier la tenue vestimentaire et l'hygiène du personnel 4.2 Prendre connaissance de l'utilisation des espaces communs 4.3 Évaluer le taux d'occupation de l'établissement 4.4 Répartir le travail 4.5 Établir un calendrier d'entretien 4.6 Coordonner la mise à niveau des installations avec le département de la maintenance 4.7 Assurer le suivi des activités de service à la clientèle 4.8 Résoudre les litiges et conflits avec la clientèle		4. Superviser le personnel 4.1 Élaborer des descriptions de poste 4.2 Recruter 4.3 Entrainer et accompagner 4.4 Organiser et animer des rencontres d'information et de motivation 4.5 Résoudre des conflits et des problèmes 4.6 Apporter des correctifs

Tâches et opérations communes au Management hôtelier	Tâches et opérations spécifiques à l'Hébergement et réception	Tâches et opérations spécifiques à la Gouvernante	Tâches et opérations spécifiques au Majordome	Tâches et opérations spécifiques au Responsable de centre de beauté
		4.9 Résoudre les litiges et conflits entre les membres du département 4.10 Rendre compte à la direction		
5. Coordonner l'organisation d'un événement 5.1 Analyser les besoins 5.2 Participer à l'élaboration de l'offre 5.3 Planifier l'organisation 5.4 Répartir les tâches 5.5 Superviser le déroulement 5.6 Évaluer la satisfaction des clients 5.7 Rendre compte à la direction	5. Préparer les départs 5.1 Vérifier auprès des clients les modalités de leurs départs et spécifier les modalités de paiement acceptées 5.2 Regrouper les factures des différents services 5.3 Vérifier les arrangements pour la tarification des chambres 5.4 S'assurer de la saisie de tous les extras 5.5 Préparer les pré facturations 5.6 Préparer la facture finale	5. Participer au développement et au fonctionnement de son unité 5.1 Participer à la définition ou à la revue des règles de fonctionnement 5.2 Déetecter les écarts par rapport aux exigences 5.3 Proposer des mesures d'ajustement et d'amélioration 5.4 Rendre compte à la direction		5. Assurer un service à la clientèle 5.1 Prendre des rendez-vous 5.2 Accueillir la clientèle 5.3 Vendre les produits et les services appropriés 5.4 Vérifier la satisfaction de la clientèle 5.5 Traiter des plaintes 5.6 Prendre compte des suggestions de la clientèle 5.7 Proposer des produits et des services complémentaires
	6. Assurer le départ de la clientèle 6.1 Présenter et expliquer la facture aux clients 6.2 Procéder à l'encaissement 6.3 Vérifier le degré de satisfaction à propos des services reçus 6.4 Remercier chaque client et renforcer les retours	6. Participer à la gestion financière du service 6.1 Participer à l'élaboration et au suivi du budget 6.2 Élaborer les règles d'utilisation des produits, du matériel et de l'équipement 6.3 Analyser les coûts des produits, du matériel et de l'équipement		

Tâches et opérations communes au Management hôtelier	Tâches et opérations spécifiques à l'Hébergement et réception	Tâches et opérations spécifiques à la Gouvernante	Tâches et opérations spécifiques au Majordome	Tâches et opérations spécifiques au Responsable de centre de beauté
	6.5 Recevoir et traiter les plaintes de départ 6.6 Appliquer les opérations de caisse 6.7 Aviser la gouvernante des départs	6.4 Analyser les coûts de main-d'œuvre 6.5 Évaluer la rentabilité du département 6.6 Proposer des mesures d'optimisation 6.7 Rendre compte à la Direction		
	7. Effectuer des tâches administratives 7.1 Vérifier l'état de l'équipement de la réception 7.2 Effectuer le suivi des demandes de correctifs 7.3 Rédiger le rapport des demandes relatif aux correctifs 7.4 Rédiger et analyser les rapports relatifs à l'hébergement 7.5 Préparer et effectuer les dépôts 7.6 Participer à la vente et à la commercialisation des produits et des services de l'établissement 7.7 Transmettre les rapports			



APPRENTISSAGES DE BASE

Eléments de compétence :

C. Collecter de l'information sur le programme et la démarche de formation.

Apprentissage de base :

C1 Distinguer les différentes composantes du programme

C2 Expliquer le rôle de l'apprenant dans une approche par compétences

C3 Distinguer les formes d'évaluation

C. Collecter de l'information sur le programme et la démarche de formation

C1. Distinguer les différentes composantes du programme



ELEMENTS DE CONTENU

Objectifs de la séquence :

Cette séquence vous permettra de :

- Connaître en détail les modules à étudier dans le tronc commun ;
- Connaître les modules de chacune des quatre filières ;
- Comprendre le déroulement de la formation ;
- Comprendre l'intérêt des stages et le système d'évaluation.

I- Le programme de formation.

Nous savons maintenant tous les détails relatifs aux métiers relevant du Management Hôtelier. Nous connaissons aussi quelles sont les compétences nécessaires à la pratique de ces métiers.

Le programme de formation est l'outil principal, parmi d'autres, qui vous permettra d'acquérir les compétences dont vous avez besoin pour travailler dans des métiers du Management Hôtelier.

1. Structure du programme de formation

La rentrée 2021/2022, marque le début de déploiement de la nouvelle architecture du secteur Tourisme Hôtellerie Restauration.

La principale nouveauté c'est que la formation s'étale sur deux ans et demi au lieu des deux ans qui étaient en vigueur jusqu'à 2021.

Autre nouveauté, la formation du niveau TS dans le secteur est marquée par la présence de deux troncs communs qui donnent par la suite aux stagiaires des choix de spécialisation.

Ainsi la filière Management Hôtelier, comprend :

- Un tronc commun : (12 mois)
- Cinq options : Gestion Hôtelière, Hébergement Réception, Manager de Centre de beauté et Majordome. (18 mois).

Les compétences visées par le tronc commun Management Hôtelier :

Compétences Techniques Transversales (70%)	Soft Skills (30%)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ HSE ; ▪ Droit du Tourisme ; ▪ Marketing fondamental ; ▪ Marketing digital ; ▪ Soft skills métier (Etiquette) ▪ Comptabilité Générale ; ▪ Management des équipes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Langues (Arabe, français, anglais, 3^{ième} langue étrangère) ; ▪ Digital (Word, Excel, Powerpoint, exploration d'internet) ; ▪ Compétences comportementales.

L'objectif de cette nouvelle architecture :

- Mettre à niveau les apprentissages des apprenants ;
- Favoriser la polyvalence des lauréats ;
- Améliorer le niveau de professionnalisme des lauréats.

2. Les modules du programme de formation Management Hôtelier

Comme mentionné plus haut la nouvelle formation Management Touristique s'étale sur deux ans et demi avec un an de tronc commun. Par la suite vous avez la possibilité de choisir de poursuivre votre formation dans l'une des options suivantes :

- Majordome ;
- Gouvernante ;
- Hébergement réception ;
- Gestion Hôtelière ;
- Manager de centre de beauté.

1ère Année : (Semestres 1 et 2)**Management Hôtelier : Tronc Commun****Modules Soft Skills :**

Code	1^{re} année	Durée (h)
EGT101	Arabe	20
EGT102	Français	115
EGT103	Anglais technique/espagnol	50
EGT104	Esprit d'initiative et d'entrepreneuriat	24
EGT105	Soft Skills (compétences comportementales et sociales)	30
EGT106	Culture et techniques du numérique	40
	TOTAL	279

Modules techniques :

Code	Numéro	Compétence	Durée (heures)
Tronc commun			
TSMH - 01	1	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	45
TSMH - 02	2	Maintenir un environnement de travail salubre et sécuritaire	30
TSMH - 03	3	Exploiter des notions relatives à la réglementation juridique	30
TSMH - 04	4	Établir des relations professionnelles en hôtellerie	45
TSMH - 05	5	Effectuer des calculs mathématiques de base	30
TSMH – 06	6	Appliquer des notions de comptabilité générale	45
TSMH – 07	7	Se situer au regard du tourisme durable	45
TSMH – 08	8	Analyser la dynamique de l'industrie hôtelière marocaine	45
TSMH – 09	9	Appliquer les règles de l'étiquette en hôtellerie	30
TSMH – 10	10	Appliquer des notions de marketing fondamental	45
TSMH – 11	11	Effectuer des activités liées à la restauration	75
TSMH – 12	12	Effectuer des activités de management des équipes	75
TSMH – 13	13	Exploiter des outils de marketing digital	75
TSMH – 14	14	S'initier à la pratique du métier	60
Total			675

2^{ème} Année : (Semestres 3 et 4)**Modules Soft Skills (Valables pour toutes les options)**

2 ^{ème} année		
EGT202	Français	115
EGT203	Anglais technique/espagnol	50
EGT204	Esprit d'initiative et d'entrepreneuriat	36
EGT205	Soft Skills (compétences comportementales et sociales)	30
EGT206	Culture et techniques du numérique	30
TOTAL		261

Modules techniques (Valables pour toutes les options)*:

Code	Numéro	Compétence	Durée (heures)
TSMH - 15	15	Coordonner la mise en œuvre des services de restauration	75
TSMH – 16	16	Coordonner les activités de marketing	105
TSMH - 17	17	Coordonner des activités d'approvisionnement	75
TSMH - 18	18	Communiquer en anglais appliqué au métier	75
TSMH - 19	19	Coordonner la mise en œuvre des activités culturelles et de loisir	120
TSMH - 20	20	Communiquer dans une troisième langue appliquée au métier	60
TSMH - 21	21	Coordonner des événements	75
TSMH - 22	22	Effectuer des activités reliées à la gestion financière	90
TOTAL			675

*Il s'agit d'une version provisoire, le travail est toujours en cours pour harmoniser les contenus avec les spécificités de chacune des cinq options. Les contenus définitifs de la 2^{ème} année vous seront communiqués.

3^{ème} Année : (Semestre 5)**Soft Skills**

		3^{ème} année	
EGT302	Français		75
EGT303	Anglais technique/espagnol		40
EGT305	Soft Skills (compétences comportementales et sociales)		20
TOTAL			135

Modules techniques :**A. Management Hôtelier Option : Gouvernante**

Option Gouvernante			
TSMHG - 01	23	Coordonner la remise en forme des chambres	90
TSMHG - 02	24	Coordonner la remise en forme des espaces communs	75
TSMHG - 03	25	Préparer une recherche d'emploi	30
TSMHG - 04	26	S'intégrer en milieu professionnel	120
TOTAL			315

B. Management Hôtelier Option : Majordome

Option Majordome			
TSMHM-01	23	Organiser le séjour de la clientèle	30
TSMHM-02	24	Prendre en charge les activités d'accueil, d'hébergement et de restauration	90
TSMHM-03	25	Gérer le déroulement du séjour	45
TSMHM-04	26	Préparer une recherche d'emploi	30
TSMHM-05	27	S'intégrer en milieu professionnel	120
TOTAL			315

C. Management Hôtelier Option : Responsable Centre de beauté

Option Responsable de centre de beauté et de bien-être			
TSMHRCB-01	23	Analyser la dynamique du domaine des soins de beauté et de bien-être	60
TSMHRCB-02	24	Effectuer des activités reliées à l'organisation d'un centre de beauté ou de bien-être	45
TSMHRCB-03	25	Exploiter un centre de beauté ou de bien-être	60
TSMHRCB-04	26	Préparer une recherche d'emploi	30
TSMHRCB-05	27	S'intégrer en milieu professionnel	120
TOTAL			315

E. Management Hôtelier Option : Hébergement Réception

Code	Numéro	Compétence	Durée (heures)
Option Hébergement et réception			
TSMHHR - 01	23	Exploiter des logiciels spécialisés	90
TSMHHR - 02	24	Coordonner les activités des services de réservation, de réception et d'accueil	75
TSMHHR - 03	25	Préparer une recherche d'emploi	30
TSMHHR - 04	26	S'intégrer en milieu professionnel	120
TOTAL			315

F. Management Hôtelier Option : Gestion Hôtelière

Code	Numéro	Compétence	Durée (heures)
Option Hébergement et réception			
TSMGHG - 01	23	Exploiter des logiciels spécialisés	90
TSMGHG - 02	24	Coordonner les activités de gestion et de contrôle des points de vente dans un hôtel.	75
TSMGHG - 03	25	Préparer une recherche d'emploi	30
TSMGHG - 04	26	S'intégrer en milieu professionnel	120
TOTAL			315

C2. Expliquer le rôle de l'apprenant dans une approche par compétences



ELEMENTS DE CONTENU

Le déroulement de la formation

1. Les stages en entreprise :

Les stages font partie intégrante de votre cursus de formation. Il s'agit de moment idéal pour mettre en application tous les apprentissages que vous avez pu avoir et de vérifier si vous avez acquis les compétences nécessaires pour réaliser une partie ou la totalité des tâches qui correspondent au métier que vous avez choisi.



Il est vivement recommandé d'accorder toute l'importance qu'il faut aux stages que vous allez effectuer au sein des entreprises d'accueil. C'est là que vous allez commencer la constitution de votre réseau professionnel. C'est là que vous allez laisser votre empreinte (positive/négative). Une bonne impression peut vous garantir votre premier poste. Laisser une mauvaise impression peut vous coûter votre place pour le deuxième stage.

Le stage vous permet de :

- Développer vos compétences comportementales ;
- Améliorer vos compétences techniques ;
- Pratiquer vos savoir-faire ;
- Changer votre état d'esprit ;
- Connaître vos points forts et vos points faibles ;
- Acquérir de l'expérience ;
- Développer votre réseau ;
- Avoir des opportunités...

2. Votre rôle dans l'action de formation :

Comme mentionné au tout début de ce document, l'OFPPT ambitionne d'introduire des changements profonds sur sa façon de travailler afin d'améliorer la qualité des formations dispensées.

A ce niveau la manière dont les formations se déroulent, cela veut dire la transmission des savoirs et compétences du formateur vers le stagiaire va changer.

L'OFPPT, dans le cadre de l'actuel programme met le stagiaire au centre de l'action de formation puisqu'il passe du simple statut de sujet de formation à celui d'acteur.

Pour atteindre cet objectif, l'OFPPT adopte et encourage l'usage de méthodes pédagogiques dites actives par opposition aux méthodes classiques dites passives (vu que la participation de l'apprenant dans l'action de « construction » des compétences est limitée au strict minimum).

Ainsi les activités pédagogiques suivantes seront utilisées davantage que d'autres :

- Résolution de problèmes ;
- Mini-projets ;
- Discussions et débats ;
- Learning by doing...

Le digital sera de plus en plus utilisé du moment que vous serez souvent invités à effectuer des activités en asynchrone (En ligne mais chez-vous), ici c'est la méthode de la classe inversée qui sera appliquée (Certaines activités pédagogique vous seront confiés et vous allez les faire chez vous). Ces activités font partie intégrante de votre cursus de formation.



C3. Distinguer les formes d'évaluation



ELEMENTS DE CONTENU

La formation que vous avez choisie de faire au sein de l'OFPPT est une formation diplômante. Comme c'est le cas pour toute formation sanctionnée par un diplôme, les apprenants doivent être évalués pour que l'obtention du diplôme respecte des critères d'objectivité et de méritocratie.

Au-delà de cette considération qui a un trait réglementaire et administratif, l'évaluation a un caractère central dans tout cursus d'apprentissage. Elle permet à toutes les parties prenantes du cursus de formation de constater si les moyens et méthodes mobilisés favorisent l'évolution de l'apprenant et contribuent au changement de son état d'esprit.



[images libres de droits évaluations – Recherche Google](#)

Ainsi vous constatez que les évaluations que vous rencontrerez tout au long de votre cursus de formation sont de deux types : Les évaluations qui ne sont pas notées et des évaluations notées.

A. Les évaluations formatives (Ne sont pas notées).



Il s'agit là d'un ensemble d'occasions qui vous permet à chaque fois d'avoir une idée sur le niveau de maîtrise des apprentissages que vous venez de faire. Votre formateur les utilise pour mesurer l'efficacité de ses efforts. Vous aussi n'hésitez pas à les exploiter pour avoir une idée sur votre évolution.

*LES RAPPELS EN DEBUT DE SEANCES ;
LES EXERCICES ;
LES APPLICATIONS ;
LES QUIZ EN LIGNE ;
LES TRAVAUX PRATIQUES
LES JEUX DE ROLES ;
LES PROJETS ;
LES PRESENTATIONS
LES DISCUSSIONS...*

B. Les évaluations sommatives (Notées).

*CONTROLES CONTINUS ;
EXAMENS DE FIN DE MODULES LOCAUX ;
EXAMENS DE FIN DE MODULES REGIONAUX ;
EXAMEN DE PASSAGE ;
EXAMEN DE FIN DE FORMATION.*



Ces évaluations sont notées, c'est la moyenne des notes obtenues qui va déterminer si vous avez réussi votre formation et donc vous méritez votre diplôme. La formation telle qu'elle est conçue dans le cadre de cette nouvelle architecture, avec les renforcements ajoutés et les nouveaux outils qui seront déployés (plate-forme digitale, pédagogie active...), vous permettra de réussir votre cette 1^{ère} phase de votre vie professionnelle à condition que vous vous engagiez à fond.

A retenir :

Votre formation dans la filière Management Hôtelier se caractérise par ce qui suit :

- 12 mois de formation axée sur le niveau des aspects linguistiques comportementaux et digitaux (1^{ère} année) ;
- 18 mois de formation axée sur le cœur du métier (1 an et demi) ;
- La 1^{ère} année vous permettra d'acquérir des compétences transversales qui favoriseront votre polyvalence ;
- Une bonne partie des modules a pour finalité d'améliorer vos aptitudes à accomplir vos différentes tâches avec le niveau de professionnalisme exigé par les employeurs ;
- Le programme est composé à hauteur de 30% de modules qui développeront vos soft skills ;
- Le programme est composé à hauteur de 70% de modules métier (Technique) ;
- Les stages en entreprise sont aussi importants que les cours dispensés au sein du centre, de ce point de vue-là ils font partie intégrante de votre programme de formation.
- Votre rôle est central dans le processus de formation, soyez réactif et aidez votre formateur.
- Vous serez évalué tout au long de votre cursus de formation. Vous êtes invité, en tant qu'acteur de votre formation, à faire de l'auto-évaluation chaque fois que c'est possible ;



APPRENTISSAGES DE BASE

Elément de compétence :

D. Confirmer son choix d'orientation professionnelle.

Apprentissage de base :

D1. Evaluer ses forces et ses faiblesses face au programme de formation et aux exigences du métier

D. Confirmer son choix d'orientation professionnelle

D1. Evaluer ses forces et ses faiblesses face au programme de formation et aux exigences du métier



ELEMENTS DE CONTENU

« Celui qui n'a pas d'objectifs ne risque pas de les atteindre. » Sun Tzu, (Général chinois du 5^{ème} siècle AV JC).

Objectifs de la séquence :

- Connaître l'intérêt de définir son projet professionnel ;
- Connaître les facteurs qui déterminent le projet professionnel ;
- Elaborer une esquisse de son projet professionnel.



TRAVAUX PRATIQUES / ACTIVITÉS D'ENTRAÎNEMENT

Guide de TP : TP9



POINTS À RETENIR

L'intérêt de définir son projet professionnel

Les facteurs qui déterminent le projet professionnel



POUR ALLER PLUS LOIN

Webographie



Le choix vous appartient

1. C'est quoi un projet professionnel

Vous êtes au début de votre formation de Technicien en Management Hôtelier. Vous êtes au début de votre 1^{ière} année et dans deux ans et demi vous intégrerez le marché de l'emploi :

Vous êtes en train de construire les fondations de votre projet professionnel. Cette étape est décisive pour la réalisation de vos objectifs professionnel et personnel à moyen et long termes.

Cependant vous n'avez, peut-être, pas encore réfléchi à votre projet professionnel ? **Rassurez-vous**, vous n'êtes probablement pas le/la seul(e) !

Avec un projet professionnel, il est plus facile de développer une stratégie de recherche d'emploi efficace. Au-delà, il vous permet de tracer en grande partie votre chemin dans la vie (C'est normal votre vie dépend en grande partie de votre projet professionnel).

A. Pourquoi construire un projet professionnel en Management Hôtelier ?

Avoir un projet professionnel en Management Hôtelier, c'est se définir soi-même en tant qu'individu mais aussi se fixer des objectifs clairs et précis de recherche dans le cadre d'un futur emploi ou de création d'entreprise. Pour être pertinente, cette recherche doit être déterminée par plusieurs critères : un métier précis, un secteur d'activité précis et une zone géographique précise. Il est alors plus facile de développer une stratégie de recherche efficace.

B. À quoi sert un projet professionnel en Management Hôtelier ?

Cela permet notamment de :

- ✓ Prendre conscience de la valeur ajoutée de son parcours et de son expérience
- ✓ Bien identifier toutes ses compétences, son expertise et son savoir-être
- ✓ Savoir ce que l'on veut faire et dans quel type d'environnement on souhaite évoluer
- ✓ Engager et orienter sa recherche autour d'un objectif clair et précis
- ✓ Pouvoir mieux parler de soi et de sa valeur professionnelle auprès des employeurs
- ✓ Être capable de « se vendre » dans le cadre d'un entretien de recrutement
- ✓ Mieux « se vendre » dans le cadre d'un entretien réseau

Construire son projet professionnel est une démarche personnelle qui permet de mettre en adéquation son profil professionnel, ses aspirations ou ambitions, sa connaissance des milieux socioprofessionnels et celle du marché de l'emploi.

L'objectif étant en effet de créer du lien entre ses propres expériences et compétences et les évolutions du marché de l'emploi en termes d'offre et de demande en hôtellerie.

Pour autant, les simples compétences « techniques » professionnelles ne suffisent pas. L'apprentissage dispensé au sein de l'OFPPT en général et dans le secteur Tourisme Hôtellerie Restauration ne se focalise pas seulement sur les compétences techniques nécessaires à l'accomplissement de tâches au sein de l'entreprise. Il dépasse cet aspect basique pour vous permettre de développer vos soft skills (Langues, digital et compétences comportementales).

Il s'agit d'un package qui vous aidera à coup sûr de définir un projet en adéquation avec votre profil et les réalités du marché du travail.

Ainsi, un véritable projet *global* professionnel ne se limite plus à l'unique recherche de l'emploi mais prend en compte un ensemble de facteurs à la fois internes et externes à votre profil.

Aujourd'hui, les jeunes sont relativement autonomes pour effectuer leur choix, car ils ont bien compris qu'ils sont **en quête d'un projet professionnel** et non pas d'un emploi. Les critères immédiats ne suffisent pas.

Au fil du temps, les projets s'élaborent. Pour finalement parvenir, en dernière année, à définir très précisément le secteur d'activité, le type d'entreprise et de poste qui correspondent aux objectifs.

On parle alors de voies d'approfondissement. En lien avec le projet, il faut s'ouvrir sur les nouveautés, rester à l'écoute des évolutions des différents secteurs d'activité afin de pouvoir s'y adapter et développer son agilité...

A ce niveau il ne faut pas négliger l'importance des stages que vous êtes appelés à effectuer durant votre parcours d'apprentissage au sein de l'OFPPT.

En fait, **les stages** qui ont été réalisés avec efficacité constituent de formidables atouts sur le plan personnel puisqu'ils consolident les apprentissages acquis dans le centre, la confiance en soi et vous permettent de développer votre réseau.

C. Qu'est-ce qu'un projet professionnel en Management Hôtelier ?

La construction du projet professionnel se fait en 2 étapes respectivement centrées sur **l'identification de votre profil personnel et professionnel.**

Le questionnement sur vos affinités personnelles va vous amener sur le terrain des valeurs morales.

Ces dernières proviennent généralement de votre milieu social ou des diverses expériences que vous avez pu vivre : témoignage d'une situation injuste, émouvante, acte héroïque...

Quelles qu'elles soient, chacune d'entre elles influencera à un degré plus ou moins important les actions que vous mènerez lorsque vous serez en poste.

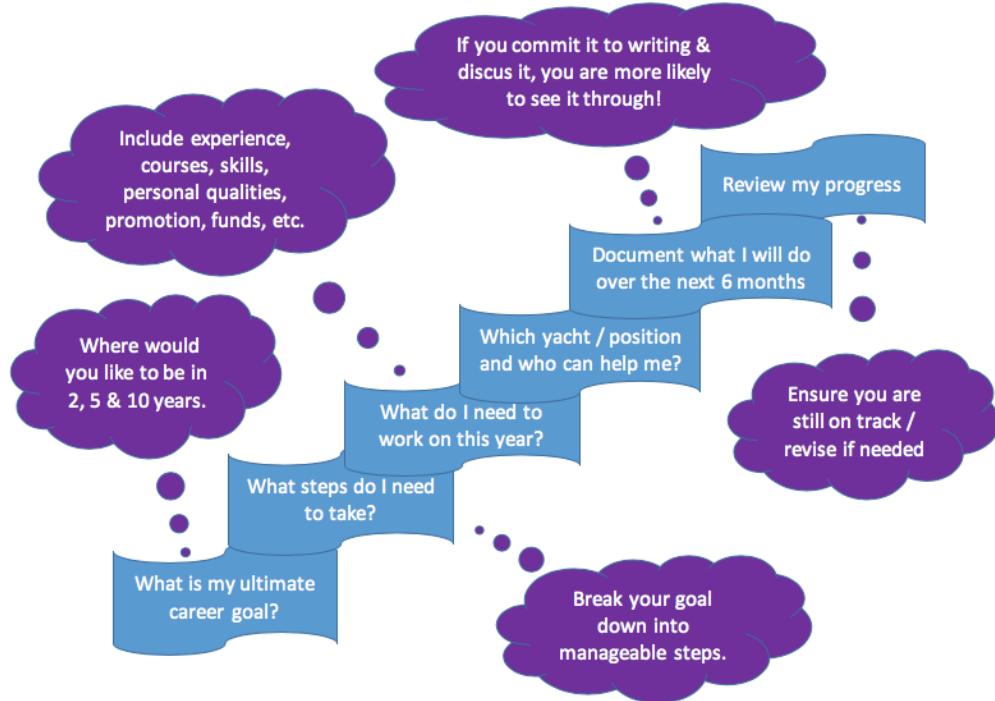
Cela est d'autant plus pertinent que dans un monde où l'innovation est un facteur de survie de nombreuses entreprises. **Le Technicien spécialisé en Management Hôtelier** doit pouvoir se référer à ses valeurs morales et éthiques dans tous les projets qu'il est amené à mener.

Côté professionnel, vous avez probablement déjà effectué un ou plusieurs stages ? Exercé un job d'été comme un stagiaire dans un restaurant ? Dirigé ou participé à des projets ?

Ces diverses expériences font appel à des savoir-faire, des compétences techniques, des **soft skills** ou des comportements auxquels vous pourrez faire appel tout au long de votre vie professionnelle.

D'où l'importance de faire le point sur ce que vous avez acquis, ce qui vous a plu ou déplu. Cela vous permettra de **définir des postes** et les environnements dans lesquels vous aimeriez travailler.

2. Comment construire un projet professionnel en Management Hôtelier ?



Images libres de droit schéma projet professionnel – Recherche Google

Activité asynchrone :

A. 1ière étape : définir son profil personnel :

Pour aborder la question du « **Quoi faire ?** », il est conseillé de répondre préalablement à la question du « **Qui suis-je ?** ».

La réponse la plus simple est celle de votre état civil. Viennent ensuite d'autres questions davantage reliées à **votre histoire personnelle** :

- **Quels étaient mes rêves d'enfants ?**
- **Quels sont mes centres d'intérêt, mes passions ?**

Ces premières questions sont primordiales car elles permettront de définir ce que vous aimez faire ou ne pas faire.

De plus, elles vous permettront d'envisager plus sérieusement (ou non) la possibilité de vivre de vos passions à long terme.

Viennent ensuite les questions liées à votre personnalité :

- Quels sont les 5 traits de caractère qui me définissent le mieux ?
- Quels sont mes principales qualités et mes principaux défauts ?

Enfin, nous vous conseillons de vous interroger sur vos besoins :

- De quoi aurai-je principalement besoin lorsque je serai en poste ?
- Dans quelle mesure mon travail me permettra-t-il de m'épanouir ?
- Mon travail me permettra-t-il, à lui seul, de subvenir à ces besoins ?
- Quel sens puis-je donner aux besoins de survie, sécurité, appartenance, estime de soi et accomplissement personnel ?



B. 2ième étape : définir son profil professionnel :

Voici quelques exemples de questions à vous poser :

- Lesquelles de mes expériences peuvent intéresser des professionnels ?
- Ces expériences m'ont elles plu ?
- Quelles compétences ai-je développées grâce à ces expériences ? (Savoir-faire, savoir-être, savoir-faire faire) ?
- Quel bilan « humain » puis-je en tirer ?
- Quels ont été mes points forts ? Mes points faibles ?

Que de questions ! Encore faut-il savoir à qui les adresser...

Naturellement, cette étape d'introspection vous permettra d'apporter beaucoup d'eau à votre moulin.

Interroger sa famille et ses amis sur son profil personnel peut être aussi intéressant et vous apportez des éléments de réponse complémentaires.

Pour aller plus loin dans la définition de votre profil professionnel, vous pouvez aussi questionner vos anciens collègues de stage ou de jobs.

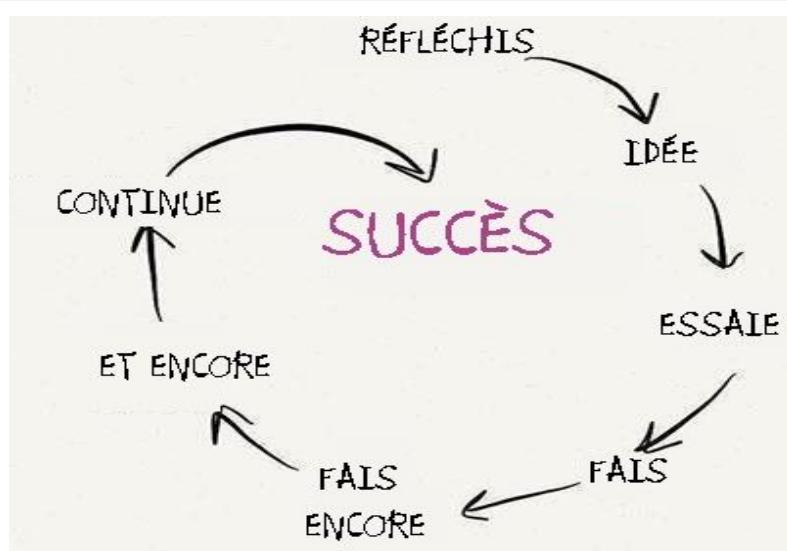
Enfin, les consultants spécialisés ou les conseillers d'orientation de votre établissement scolaire pourront vous apporter quelques clés nécessaires supplémentaires.

Que vous soyez en fin d'études ou autres, la **définition de votre projet professionnel en Management Hôtelier est une étape clé** pour trouver la voie qui vous correspond.

A retenir :

Pour réussir votre vie commencez dès aujourd'hui :

- Déterminez vos valeurs ;
- Déterminez vos qualités ;
- Déterminez vos croyances négatives (Commencez le processus du changement) ;
- Déterminez vos croyances positives ;
- Quelles sont vos lacunes ?
- Déterminez un objectif à long terme (rêvez) ;
- Déterminez un objectif à cours termes (Ex : Parler couramment l'anglais) ;
- Analysez le marché du travail (entreprise touristiques, tailles, salaires...) ;
- Développez les compétences nécessaires ;
- N'oubliez pas votre intelligence émotionnelle.





TRAVAUX PRATIQUES / ACTIVITÉS D'ENTRAÎNEMENT

Guide de TP : TP10



POINTS À RETENIR

Elaborer une esquisse de son projet professionnel.



POUR ALLER PLUS LOIN

Webographie

