

Hôtellerie et technique d'hébergement



En bref

- > **Langues d'enseignement:** Français
- > **Méthodes d'enseignement:** En présence
- > **Ouvert aux étudiants en échange:** Oui

Présentation

Objectifs

- Être en mesure d'explicitier les pratiques dites « ruineuses » ou « porteuses », en termes de qualité, au sein d'un établissement hôtelier et de restauration
- Être capable de manager un hôtel-restaurant & SPA en appliquant des techniques modernes, en particulier avec des activités déontique
- Organiser l'activité hôtelière et savoir piloter les différents services : mises en place d'une politique opérationnelle
- Mettre en place les outils de qualités qui garantissent la réussite financière d'un établissement hôtelier

Heures d'enseignement

CM	Cours Magistral	10,5h
TD	Travaux Dirigés	10,5h

Pré-requis obligatoires

- BTS hôtellerie ou expérience en hôtellerie-restauration

Plan du cours

1. Le management de l'entreprise hôtelière
2. La qualité de service en hôtellerie-restauration
3. Le repérage des pratiques porteuses et ruineuses
4. La mise en place d'un schéma opérationnel pour éviter les dérives en termes de qualité

Informations complémentaires

Chargé de cours : Bernard MICHAUD

Compétences visées

- Compétences à repérer les dysfonctionnements, les manquements et les failles dans un système d'hôtellerie-restauration
- Compétences à mettre en place un système pérenne en termes de qualité de service en hébergement et en restauration

Bibliographie

Livre : « Mesurer et manager. La qualité de service » - de Bernard AVEROUS

Infos pratiques

Contacts

Responsable pédagogique

Pierre Folliet

✉ pierre.folliet@univ-smb.fr

Lieux

- › Chambéry (domaine universitaire de Jacob-Bellecombette - 73)

Campus

› Chambéry / campus de Jacob-Bellecombette