

Hôtellerie et technique d'hébergement (GEST605_THECY)



En bref

> Langues d'enseignement: Français

> Méthodes d'enseignement: En présence

> Ouvert aux étudiants en échange: Oui

Présentation

Objectifs

- Être en mesure d'expliciter 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

