

## Réceptionniste - Directeur | Directrice d'hébergement - d'hôtel



### Formation adulte

Vous avez plus de 18 ans ?

Vous cherchez à vous former tout en travaillant ?

L'alternance est la solution idéale pour acquérir les compétences nécessaires à la pratique d'un métier.

Les cours pratiques et théoriques pour cette formation sont dispensés en Wallonie, dans un centre [lfapme](#). La pratique en entreprise peut, par contre, avoir lieu à Bruxelles. Pour signer une convention de stage ou un contrat d'alternance à Bruxelles, [contactez un délégué à la tutelle du sfpme](#).

Les cours pratiques et théoriques pour cette formation sont dispensés en Wallonie, dans un centre [lfapme](#). La pratique en entreprise peut, par contre, avoir lieu à Bruxelles. Pour signer une convention de stage ou un contrat d'alternance à Bruxelles, [contactez un délégué à la tutelle du sfpme](#).

## Détails sur la formation:

### Programme:

#### Cours professionnels :

##### 1ère Chef d'entreprise

- Economie générale (24h)
- Législation hôtelière (32h)
- Visites d'entreprises (12h)
- Economie et géographie touristique (24h)
- Correspondance, rapport et communication (24h)
- Gestion des rapports humains (12h)
- Déontologie (12h)
- Langue étrangère 1 : anglais (132h)
- Bureautique, courrier, nvelles tech. info et com. (32h)
- Technologie d'hébergement et de réception (32h)
- Langage verbal et non-verbal (16h)
- Comptabilité : aspects comptables (30h)
- Comptabilité : aspects financiers (20h)
- Création d'entreprise (apects juridiques) (24h)
- Droit (20h)
- Informatique et gestion (38h)

##### 2ème Chef d'entreprise

- Economie appliquée (24h)
- Technologie de l'hébergement et de réception (12h)
- Visites d'entreprises (12h)
- Langue étrangère 1 : anglais (52h)
- Langue étrangère 2 : espagnol (40h)
- Langue étrangère 3 : néerlandais (40h)
- Multimédia (12h)
- Marketing et relations publiques (20h)
- Excel (16h)
- Concierge d'hôtel (10h)
- Management (20h)

Gestion du personnel - Droit social (16h)  
Relation de service (20h)  
Gestion des stocks (12h)  
Auto-contrôle et hygiène (24h)  
Equipement hôtelier (16h)  
Comptabilité hôtelière (30h)  
Esthétique hôtelière (16h)  
Législation hôtelière (16h)  
Assurances (12h)  
Développement durable (12h)  
Fiscalité (20h)  
Esprit d'entreprendre (12h)  
Gestion commerciale (20h)

### **3ème Chef d'entreprise**

Visites d'entreprises (12h)  
Marketing et relations publiques (20h)  
Fiscalité hôtelière (20h)  
Traitement de l'information (16h)  
Gestion hôtelière (72h)  
Management (28h)  
Gestion du personnel - Droit social (16h)  
Introduction aux métiers de l'événement (12h)  
Technologie BAR (24h)  
Technologie SALLE (32h)  
Technologie CUISINE (36h)  
Informatique de gestion (16h)  
Législation hôtelière (16h)  
Langue étrangère 1 : anglais (40h)  
Langue étrangère 2 : espagnol (48h)  
Langue étrangère 3 : néerlandais (48h)  
Suivi du projet d'entreprise (16h)  
Gestion financière (12h)

## **Organisation**

L'alternance allie cours théoriques dans un centre de formation et formation pratique en entreprise. Nous vous proposons de vous former dans ce métier en concluant une convention de stage avec une entreprise (+/- 30 heures semaine) et en suivant des cours dans un centre de formation (+/- 8heures semaine).

### **Organisation**

Durée : 3 années.

Horaire : les cours sont organisés en soirée et/ou le samedi, mais dans certain cas des cours peuvent être donnés en journée.

Début : septembre.

Date limite des inscriptions : 31/10

## Pratique en entreprise

En complément des cours, il est fortement conseillé de conclure une convention de stage avec un patron-formateur, supervisée par un délégué à la tutelle qui est chargé de tous les aspects administratifs et qui veille au bon déroulement de la formation pratique en entreprise

Le délégué à la tutelle est l'intermédiaire à la conclusion de la convention de stage. Il est chargé de tous les aspects administratifs et veille au bon déroulement de la formation pratique en entreprise. N'hésitez pas à le contacter pour une information ou un conseil. Cette formule en alternance (cours + pratique professionnelle au quotidien) est rémunérée et aboutit souvent à l'engagement du stagiaire au sein de l'entreprise qui l'a accueilli.

Attention : L'apprenant sera occupé dans une entreprise à Bruxelles, mais les cours de connaissances professionnelles seront suivis dans un Centre IFAPME. Pour obtenir les coordonnées des différents centres de cours, consultez la fiche formation de l'IFAPME. Les cours de gestion pourront être suivis à Bruxelles.

## Certification

A terme, je serai capable de... :

A27 Directeur/Directrice d'hôtel

Définir la politique commerciale et les règles de fonctionnement de l'établissement : développement de la politique de gestion et de commercialisation des services de l'établissement, instauration d'un budget concret pour les investissements, surveillance de la concurrence

Diriger les différents services de l'établissement : organisation du travail et contrôle du fonctionnement des différents services (restaurant, cuisine, bar,...), encadrement et management des équipes, supervision du travail du personnel, recrutement de personnel

Assumer les différentes responsabilités liées à l'ensemble des services et activités offerts par l'établissement : vérification de la qualité des prestations offertes, analyse des éventuels dysfonctionnements, repérage des signes de satisfaction

Assurer la gestion générale, financière, comptable et administrative : connaissance et utilisation des logiciels comptables, surveillance du chiffre d'affaires,

Développer les services hôteliers intégrés et veiller à leur qualité et rentabilité

Prendre la responsabilité des réclamations et des litiges : élaboration de la politique de traitement des réclamations et litiges(en interne et vis-à-vis du client), recours à un service de médiation et/ou à un conseil juridique

## DETAILS SUR LA FORMATION

Diplôme Chef d'entreprise et certificat de gestion

**Durée:** 3 ans

stage conseillé

**Plus d'informations :** 0800 85 210 - [info@efp.be](mailto:info@efp.be)

## CONDITIONS D'ADMISSION

Est admis à la formation de chef d'entreprise la personne qui possède soit son Certificat d'enseignement secondaire supérieur (C.E.S.S.) général, technique ou artistique ou toute autre formation équivalente, soit le Diplôme de formation chef d'entreprise connexe dans le secteur HoReCa (Restaurateur traiteur-organisateur de banquets, gestionnaire de brasserie, gestionnaire de friterie, chef de cuisine de collectivité). Les auditeurs qui ne sont pas porteurs de l'un de ces diplômes ou certificats peuvent toutefois être admis aux cours, sous réserve de l'accord du conseiller pédagogique de l'IFAPME sur base d'un dossier de motivation composé : du C.E.S.I. ou du certificat de l'enseignement secondaire du second degré dans les sections générale, technique ou artistique, ou du certificat de réussite de l'enseignement secondaire du troisième degré de l'enseignement professionnel et, dans ce cas, être en possession du certificat de qualification et si le candidat justifie d'une expérience professionnelle d'au moins trois années, dans la profession, en tant que chef d'entreprise ou collaborateur assumant régulièrement des responsabilités liées à la profession. Pour pouvoir être prise en considération, l'activité professionnelle doit avoir été exercée au cours des dix années précédant la date d'inscription aux cours.