

Bachelier en gestion hôtelière orientation : management

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'Unité d'Enseignement

Actualités liées au secteur			
Code	ECHG2B33ACS	Caractère	Optionnel
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	24 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Chloé LEMAIRE (chloe.lemaire@helha.be) Christophe PRETI (christophe.preti@helha.be)		
Coefficient de pondération	20		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Les compétences managériales de l'hôtelier, doivent se confronter aux changements, nouveautés du vaste marché du tourisme dont fait partie le secteur HoReCa.

Contribution au profil d'enseignement (cf. référentiel de compétences)

Cette Unité d'Enseignement contribue au développement des compétences et capacités suivantes :

- Compétence 1 **S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution**
 - 1.1 Travailler, tant en autonomie qu'en équipe, dans le respect de la culture de l'entreprise
 - 1.2 Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité
 - 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- Compétence 2 **Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe**
 - 2.2 Pratiquer l'écoute et l'empathie et fonctionner « orienté client »
 - 2.7 Sensibiliser les différents acteurs aux enjeux relatifs au développement durable
- Compétence 3 **Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à la gestion hôtelière**
 - 3.5 Appliquer les règles de la profession en matière d'hygiène, de sécurité, de normes dans le respect de la législation
 - 3.6 Choisir et utiliser les méthodes, outils, techniques, produits des différents secteurs liés à l'hébergement et la restauration
- Compétence 5 **S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission**
 - 5.3 Planifier les prévisions stratégiques de l'entreprise pour répondre aux objectifs et les mettre en œuvre

Acquis d'apprentissage visés

Au terme de cette formation, l'étudiant aura acquis les réflexes et ouvertures d'esprit, ainsi que les techniques, pour se tenir informé des événements pouvant aider son exploitation à rester en haut du ranking et en adéquation avec son marché environnant.

Liens avec d'autres UE

Prérequis pour cette UE : aucun

Corequis pour cette UE : aucun

3. Description des activités d'apprentissage

Cette unité d'enseignement comprend l(es) activité(s) d'apprentissage suivante(s) :

ECHG2B33ACSA	Mise en situation MICE	12 h / 1 C	(opt.)
ECHG2B33ACSB	Actualités et veille liées au secteur	12 h / 1 C	(opt.)

Les descriptions détaillées des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

4. Modalités d'évaluation

Les 20 points attribués dans cette UE sont répartis entre les différentes activités de la manière suivante :

ECHG2B33ACSA	Mise en situation MICE	10	(opt.)
ECHG2B33ACSB	Actualités et veille liées au secteur	10	(opt.)

Les formes d'évaluation et les dispositions complémentaires particulières des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

Dispositions complémentaires relatives à l'UE

Principe général : la note de l'unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent.

Exceptions :1. En cas de mention CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), Z (zéro), PR (note de présence) ou FR (fraude) dans une des activités d'apprentissage composant l'UE, la mention dont question sera portée au relevé de notes de la période d'évaluation pour l'ensemble de l'UE (quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE).

N.B. La non-présentation d'une partie de l'épreuve (par exemple un travail) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Le principe général et les exceptions en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation.

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2020-2021).

Ces modes d'évaluation pourront être modifiés durant l'année académique étant donné les éventuels changements de code couleur qui s'imposeraient de manière locale et/ou nationale, chaque implantation devant suivre le code couleur en vigueur en fonction de son code postal (cfr. le protocole année académique 2020-2021 énoncé dans la circulaire 7730 du 7 septembre 2020 de la Fédération Wallonie Bruxelles).

Bachelier en gestion hôtelière orientation : management

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Mise en situation MICE			
Code	4_ECHG2B33ACSA	Caractère	Optionnel
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	1 C	Volume horaire	12 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Christophe PRETI (christophe.preti@helha.be)		
Coefficient de pondération	10		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Les mises en situations MICE ont pour objectif de :

1. familiariser l'étudiant avec les réalités du monde de l'événementiel dans sa globalité
2. rencontrer des créateurs et/ou organisateurs d'événements
3. intégrer les équipes organisatrices de deux événements au-moins ayant un lien +/- étroit avec le secteur du tourisme, des loisirs et de l'hébergement
4. rédiger un rapport reprenant les éléments observés en respectant une structure et un contenu minimal prescrits

Objectifs / Acquis d'apprentissage

A l'issue de ces activités d'apprentissage, l'étudiant doit être capable de/d' :

1. adapter la gestion de son temps et son comportement aux exigences des professionnels,
2. avoir une vision critique et objective de la problématique liée à la mise en place d'un événement,
3. avoir une connaissance des institutions, entreprises, personnalités jouant un rôle actif dans le secteur de l'événementiel en question.
4. maîtriser des compétences utiles : savoir se présenter, prendre des notes, gérer son temps, s'organiser, s'intégrer dans une équipe, prendre des initiatives, respecter les consignes données et se vendre.
5. rédiger un rapport objectif synthétisant les démarches de mise en place d'un événement : gestion administrative, du temps, de l'espace, relationnelle entre les intervenants de différents horizons et rendre des conclusions objectives et critiques par rapport à la mise en place, l'organisation et le déroulement effectif de l'événement.

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Participer à un événement régional, national ou international d'envergure ayant un certain lien avec le secteur de la Gestion Hôtelière au sens large dont l'objet est, entre autres, la valorisation d'un produit local, régional, national ou international. Rédiger un rapport selon des consignes précises postées sur la plate-forme informatique de la Helha. Participer au module théorique de cours " organisation d'évènements" .

Démarches d'apprentissage

Au travers les différentes observations effectuées par l'étudiant et les réponses aux questions posées aux responsables des événements, au terme de cette activité d'apprentissage, l'étudiant sera capable de :

1. Rendre compte des démarches à réaliser pour mener à bien les événements auxquels il a participé.
 2. Critiquer les éléments mis en place afin de les reproduire s'ils conviennent, les modifier ou les adapter si besoin ou en fonction des circonstances ou des publics visés.
 3. S'auto-évaluer ses attentes, attitudes, comportements à l'issue de sa participation aux deux événements.
- A l'issue de sa participation, l'étudiant sera capable de convaincre un maître de stage de sa participation à toute

activité, de se conformer aux attentes du maître de stage ou de les négocier si besoin, de s'adapter au contexte de travail dans lequel il évolue tout en respectant l'éthique et la déontologie professionnelle ainsi que d'effectuer correctement la prestation attendue et d'en rendre compte.

Dispositifs d'aide à la réussite

Néant

Ouvrages de référence

Néant

Supports

Tous les documents (consignes, conventions, évaluations) sont disponibles sur la plate-forme électronique de la Helha ainsi que des ressources qui y ont ajoutées au fur et à mesure des opportunités et des demandes des professionnels. Toutefois, l'étudiant est proactif dans sa recherche d'événements car l'offre est toujours inférieure à la demande.

4. Modalités d'évaluation

Principe

1. Évaluation des compétences de l'étudiant par le(la) créateur/organisateur d'événements selon une grille d'évaluation pré-établie remise aux professionnels par l'étudiant avant le début de sa prestation ; document disponible sur la plate-forme électronique de la Helha.
2. Évaluation du rapport écrit établi par l'étudiant à partir d'une grille d'observation ; document disponible sur la plate-forme électronique de la Helha. Echec en cas de non participation effective à un des deux ou aux deux événements (note PR sur le relevé de notes). Echec en cas de non respect des consignes et des échéances, le travail sera sanctionné par une cote nulle

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière						
Période d'évaluation			Trv	100	Trv	100

Trv = Travaux

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 10

Dispositions complémentaires

Principe général : la note de l'unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent.

Exceptions :

1. En cas de mention CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), Z (zéro), PR (note de présence) ou FR (fraude) dans une des activités d'apprentissage composant l'UE, la mention dont question sera portée au relevé de notes de la période d'évaluation pour l'ensemble de l'UE (quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE).

N.B. La non-présentation d'une partie de l'épreuve (par exemple un travail) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Le principe général et les exceptions en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation.

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2020-2021).

Ces modes d'évaluation pourront être modifiés durant l'année académique étant donné les éventuels changements de code couleur qui s'imposeraient de manière locale et/ou nationale, chaque implantation devant suivre le code

couleur en vigueur en fonction de son code postal (cfr. le protocole année académique 2020-2021 énoncé dans la circulaire 7730 du 7 septembre 2020 de la Fédération Wallonie Bruxelles).

Bachelier en gestion hôtelière orientation : management

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Actualités et veille liées au secteur			
Code	4_ECHG2B33ACSB	Caractère	Optionnel
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	1 C	Volume horaire	12 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Chloé LEMAIRE (chloe.lemaire@helha.be)		
Coefficient de pondération		10	
Langue d'enseignement et d'évaluation		Français	

2. Présentation

Introduction

Le management hôtelier suppose une veille technologique, commerciale, concurrentielle, stratégique, normative, documentaire, environnementale... Car ce qui a été appris en cours continue à évoluer et se tenir au courant est un gage de réussite. Dans un métier chronophage, la recherche organisée d'informations pertinentes est un atout certain et peu faire toute la différence.

Au sein de cet AA, en plus des thèmes plus généraux, une attention toute particulière sera portée à une veille spécifique: le yield management

Objectifs / Acquis d'apprentissage

Cette activité d'apprentissage a pour objectif d'aider l'étudiant à:

inventorier les différents supports et moyens de veille afin de concevoir et mettre en place un système de veille au cours de sa carrière.

approcher les tenants et aboutissant d'un bon système de veille pour assurer le yield management d'un établissement hôtelier.

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Pour les actualités professionnelles du secteur HoReCa intégré au tourisme, que ces actualités soient politiques économiques ou sociales, il convient de s'intéresser à toutes les sources possibles: salons, presse papier professionnelle, conférences, job days, newsletters, Linked In, Facebook, Instagram, Twitter, You Tube, flux RSS, blog, Instagram, groupes d'anciens, guides professionnels, nouvelles labellisations, associations, chaînes...

Pour le yield management, il s'agit de savoir où chercher les informations essentielles à sa mise en place.

Démarches d'apprentissage

Ce cours procède du DIY, do it yourself.

Le travail collectif permettant le brainstorming, chaque groupe d'étudiants va pouvoir analyser à travers un cas pratique la mise en place d'un système de yield management au sein d'un petit établissement hôtelier où ce poste ne pourrait être dévolu à une personne à temps plein, mais l'une des tâches d'un des responsables voir du directeur.

Un laptop qui permette à l'étudiant de travailler sur le net pendant les cours est conseillé.

Dispositifs d'aide à la réussite

Coaching permanent du professeur

Ouvrages de référence

Néant

Supports

Syllabus

Notes de cours

Exercices pratiques sur excel et leurs corrections

4. Modalités d'évaluation

Principe

Session Q2:

10% des points seront attribué pour la présence en cours.

10% des points dépendront de la participation active de l'étudiant au cours.

30% des points résulteront d'une présentation au professeur (et à la classe si en présentiel) selon des modalités spécifiques.

50% des points seront obtenus par la production d'un travail écrit multiformes (excel, word et powerpoint) sur un cas pratique de yield management.

En cas de cours 100% à distance (scénario code orange ou rouge), les 10% de points de présence restent, mais les 10% de participation active seront regroupé avec les 30% de points de présentation, et ces 40% de points seront attribués lors d'une présentation orale via Teams du travail sur le cas pratique.

Session Q3:

100% des points résulteront d'un travail de synthèse écrit.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière			Ev + Int	50		
Période d'évaluation			Trv	50	Tvs	100

Ev = Évaluation continue, Int = Interrogation(s), Trv = Travaux, Tvs = Travail de synthèse

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 10

Dispositions complémentaires

Principe général : la note de l'unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent.

Exceptions :

1. En cas de mention CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), Z (zéro), PR (note de présence) ou FR (fraude) dans une des activités d'apprentissage composant l'UE, la mention dont question sera portée au relevé de notes de la période d'évaluation pour l'ensemble de l'UE (quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE).

N.B. La non-présentation d'une partie de l'épreuve (par exemple un travail) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Le principe général et les exceptions en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation.

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2020-2021).

Ces modes d'évaluation pourront être modifiés durant l'année académique étant donné les éventuels changements de code couleur qui s'imposeraient de manière locale et/ou nationale, chaque implantation devant suivre le code couleur en vigueur en fonction de son code postal (cfr. le protocole année académique 2020-2021 énoncé dans la

