

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

Gestion hôtelière II			
Code	ECHG2B36GHO	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q2
Crédits ECTS	3 C	Volume horaire	36 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Annie DELSALLE (annie.delsalle@helha.be)		
Coefficient de pondération	30		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

L'intention pédagogique de l'unité « Gestion hôtelière II » est que l'étudiant.e acquiert la maîtrise des principales missions habituelles des différents middle managers au sein d'un établissement hôtelier.

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
- 1.3 Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques
- 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- 1.5 Développer la polyvalence et l'esprit d'entreprendre afin de gérer des projets complexes, de proposer des solutions innovantes et de les accompagner
- 1.6 Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente

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 »
- 2.3 Présenter et défendre les données et rapports d'activités relatifs à la situation de l'entreprise
- 2.5 Développer un argumentaire efficace vis-à-vis de ses publics afin de renforcer l'image de l'entreprise dans son environnement
- 2.8 Utiliser les outils de création et de communication adaptés aux objectifs et interlocuteurs

Compétence 3 **Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à la gestion hôtelière**

- 3.1 Rechercher et exploiter les sources d'informations pertinentes pour ses différentes activités
- 3.3 Mettre en place et utiliser les outils de gestion comptable et financière de son entreprise
- 3.6 Choisir et utiliser les méthodes, outils, techniques, produits des différents secteurs liés à l'hébergement et la restauration

Compétence 4 **Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique**

- 4.1 Décrypter et anticiper les évolutions du marché hôtelier et de la restauration et les attentes des clients
- 4.2 Adapter, concevoir et exploiter des indicateurs de tendances liés à son activité
- AC 4.7 Concevoir une offre de restauration (identité de l'implémentation, recettes, carte, etc.) attractive et cohérente
- Mng 4.9 Identifier et comprendre les facteurs qui conditionnent la formation et le développement des

Compétence 5 **S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission**

5.4 Gérer les aspects opérationnels de l'activité quotidienne

Acquis d'apprentissage visés

A partir des informations et des formules de ratios utilisés dans le secteur hôtelier, l'étudiant.e

- cherche une solution aux problèmes posés, l'analyse, la critique et la valide ou non en fonction des objectifs de l'entreprise.
- acquiert le vocabulaire de la profession au fil des situations

A l'issue de la formation, l'étudiant.e devrait

- avoir acquis des compétences professionnelles dans chacun des services hôteliers dans lesquels il/elle est susceptible de travailler ou de superviser
- être capable de situer l'hôtel dans son environnement
- énoncer les principes de base de la direction, de la saine gestion.
- appliquer les composantes d'un audit marketing à un hébergement touristique.
- calculer les ratios de gestion, les interpréter et les critiquer.

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) :

ECHG2B36GHOA Gestion hôtelière II

36 h / 3 C

Contenu

L'activité d'apprentissage présente :

1. La place de l'hôtel dans le produit touristique.
2. Les composantes d'un audit marketing dans un établissement hôtelier.
3. Les principes fondamentaux sous-tendant les concepts "Diriger" et "Saine gestion"
4. Des exercices sur les missions quotidiennes des middle managers des principaux services hôteliers.

Démarches d'apprentissage

- Parcours pédagogique adapté
- Enseignement présentiel, distantiel, hybride, comodal
- Démarches déductive et analogique
- Parcours pédagogique présenté sur la plateforme pour permettre à l'étudiant.e de travailler en autonomie tout en restant connecté.e avec le groupe classe et l'enseignante
- Analyses d'articles spécialisés
- Exercices d'application
- Discussion critique

Remarque :

Les modes d'enseignement sont susceptibles d'être ajustés au contexte d'enseignement imposé par les autorités sanitaires.

Dispositifs d'aide à la réussite

- Correction systématique de tous les cas analysés.
- Séance de "Questions/Réponses" préalable à l'évaluation

Ouvrages de référence

Supports

- Syllabus et documents de référence disponible sur la plateforme
- Parcours pédagogique adapté mis en place sur la plateforme
- Supports professionnels variés
- Rencontres avec des professionnels du terrain
- Expérience professionnelle des étudiant.e.s

4. Modalités d'évaluation

Principe

Les modalités d'évaluation seront fonction du code couleur établi par les autorités.

Si celui-ci est vert, jaune avec évaluation en présentiel possible, les modalités d'évaluation sont les suivantes :

Un examen écrit organisé, en session, en fin de Q1 portant sur l'ensemble de la matière valant 100% de la note finale.

Un examen écrit organisé, en session, en Q3 portant sur l'ensemble de la matière valant 100 % de la note finale.

Pondérations

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

Exe = Examen écrit

Dispositions complémentaires

Toutes les dispositions prévues dans le RGE sont d'application

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. Dans la mesure où cette unité d'enseignement est constituée d'une seule activité d'apprentissage, automatiquement, la note obtenue pour l'activité d'apprentissage est la note de l'unité d'enseignement.

Exceptions : 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).