

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

Stratégie commerciale			
Code	ECHG2B41STC	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q2
Crédits ECTS	4 C	Volume horaire	48 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Laetitia DELHAZE (laetitia.delhaze@helha.be) Yvan SCOYS (yvan.scoys@helha.be)		
Coefficient de pondération	40		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Cette unité d'enseignement a pour objectif de donner aux étudiants des outils de stratégie commerciale sur base de deux cours : étude marketing et communication commerciale.

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
- 1.5 Développer la polyvalence et l'esprit d'entreprendre afin de gérer des projets complexes, de proposer des solutions innovantes et de les accompagner

Compétence 2 **Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe**

- 2.1 Répondre aux attentes et anticiper les besoins de la clientèle actuelle et potentielle
- 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

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

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

Acquis d'apprentissage visés

Voir les acquis d'apprentissage visés dans les fiches descriptives des activités d'apprentissage composant cette Unité d'Enseignement.

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) :

ECHG2B41STCA	Etude marketing	24 h / 2 C
ECHG2B41STCB	Communication commerciale	24 h / 2 C

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

4. Modalités d'évaluation

Les 40 points attribués dans cette UE sont répartis entre les différentes activités de la manière suivante :

ECHG2B41STCA	Etude marketing	20
ECHG2B41STCB	Communication commerciale	20

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

Etude marketing			
Code	4_ECHG2B41STCA	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q2
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	24 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Laetitia DELHAZE (laetitia.delhaze@helha.be)		
Coefficient de pondération		20	
Langue d'enseignement et d'évaluation		Français	

2. Présentation

Introduction

Cette activité d'apprentissage a pour objectif de donner aux étudiants les outils nécessaires à la réalisation d'une enquête marketing de la définition de l'échantillon jusqu'à la confection du questionnaire en passant par le choix d'un mode administration adapté à la cible et au produit / service offert.

Objectifs / Acquis d'apprentissage

Au terme de cette activité d'apprentissage, l'étudiant sera capable de :

- identifier les objectifs d'une étude,
- choisir la méthodologie appropriée aux objectifs (qualitative vs. quantitative),
- rédiger un guide d'entretien,
- concevoir un questionnaire,
- organiser une enquête quantitative (Qui ? Quand ? Où ? Comment ? Combien ?),
- utiliser un logiciel spécialisé dans les enquêtes online.

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Table des matières sommaire

- **Introduction**
 - Etude de marché : définition et objectifs
 - Nature des sources d'information
 - Les caractéristiques d'une bonne étude de marché
- **Chapitre 1 : Définition des objectifs de l'étude et rédaction des questions de recherche**
- **Chapitre 2 : Etude qualitative**
 - Objectifs et caractéristiques de l'étude qualitative
 - Entretien semi-directif
- **Chapitre 3 : Etude quantitative**
 - Objectifs et caractéristiques de l'enquête quantitative
 - Questionnaire d'enquête quantitative

- Collecte des données : les méthodes d'administration du questionnaire
- Outils d'enquête en ligne

Concepts clés

Questions de recherche, études marketing qualitative et quantitative, enquête, questionnaire, interviews.

Démarches d'apprentissage

Cette activité d'apprentissage se compose de :

- un cours magistral agrémenté d'exemples réels provenant des recherches académiques et des missions de consultance du professeur,
- l'apprentissage d'un outil d'enquête en ligne,
- la réalisation d'un questionnaire accompagné de sa méthode d'administration pour un produit.

Dispositifs d'aide à la réussite

- Distribution de consignes claires quant à la réalisation du travail demandé (questionnaire + méthode d'administration),
- Lors du dernier cours, séance de questions-réponses.

Ouvrages de référence

- Evrard Y. et al. (2009), *Market : fondements et méthodes des recherches en Marketing*, Editions Dunod.
- Malhotra N. (2007), *Etudes Marketing avec SPSS*, Pearson Education.
- Giannelloni J.-L. et Vernet E. (2015), *Etudes de marché*, Vuibert.

Supports

- Syllabus (copie des slides projetés),
- Notes de cours,
- Exercices pratiques réalisés au cours.

4. Modalités d'évaluation

Principe

L'évaluation de cette activité d'apprentissage se fera de deux manières :

- un travail écrit (rédaction d'un questionnaire et explication du mode d'administration par rapport à leur projet) devra être rendu lors de la dernière séance de cours (50%),
- un examen écrit (50%).

Pondérations

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

Trv = Travaux, Exe = Examen écrit

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 20

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

Communication commerciale			
Code	4_ECHG2B41STCB	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q2
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	24 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Yvan SCOYS (yvan.scoys@helha.be)		
Coefficient de pondération	20		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Cette activité permettra à l'étudiant d'exprimer tant à l'écrit qu'à l'oral les projets et produits étudiés dans les autres activités de l'UE

Objectifs / Acquis d'apprentissage

L'étudiant au terme de cette activité d'apprentissage sera capable de prendre la parole devant un groupe pour présenter des informations et pour argumenter. Il sera capable de gérer sa voix et son non-verbal.

Il sera capable de défendre oralement un produit en argumentant et il sera également capable de le présenter par écrit.

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Exercices oraux de présentation devant grands groupes ou en technique d'elevator pitch
Travail d'argumentation et de présentation de produits au niveau de l'écriture

Démarches d'apprentissage

L'apprentissage se fera à travers des exercices pratiques devant les pairs et par des exposés des informations nécessaires à la réalisation de ceux-ci.

Dispositifs d'aide à la réussite

Questions/réponses à la demande de l'étudiant.

Ouvrages de référence

HALL, Edward T., La dimension cachée, Ed. seuil, coll. Points, essais, 1971

NIQUET, Gilberte, Structurer sa pensée, Structurer sa phrase, techniques d'expression orale et écrite, Ed. Hachette, Paris, 1978

NIQUET, G., Du paragraphe à l'essai, coll. Profil pratique 424, Ed. Hatier, 1995

Supports

Syllabus, power point, feuilles d'exercices

4. Modalités d'évaluation

Principe

Néant

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière			Evc + Prj	100		
Période d'évaluation					Tvs	100

Evc = Évaluation continue, Prj = Projet(s), Tvs = Travail de synthèse

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 20

Dispositions complémentaires

Néant

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).