

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

Activités d'intégration professionnelle I			
Code	ECHG2B42AIP	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q2
Crédits ECTS	6 C	Volume horaire	72 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Patricia MOLET (patricia.molet@helha.be) Chloé LEMAIRE (chloe.lemaire@helha.be)		
Coefficient de pondération	60		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Les activités d'insertion professionnelle ont pour objectif de permettre à l'étudiant de s'adapter aux différentes facettes de la réalité professionnelle, de s'intégrer à une équipe sur le terrain et de développer son sens critique pour définir au mieux son projet de carrière.

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
- 1.6 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**

- 2.1 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
- 2.4 Négocier avec les différents interlocuteurs
- 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
- 3.3 Mettre en place et utiliser les outils de gestion comptable et financière de son entreprise
- 3.4 Appréhender son activité dans ses différentes dimensions techniques et résoudre les problèmes techniques simples du matériel, des installations
- 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

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

Les acquis d'apprentissage visés sont repris dans chaque description 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) :

ECHG2B42AIPA	Rencontres professionnelles	12 h / 1 C
ECHG2B42AIPB	Stage I	60 h / 5 C

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

4. Modalités d'évaluation

Les 60 points attribués dans cette UE sont répartis entre les différentes activités de la manière suivante :

ECHG2B42AIPA	Rencontres professionnelles	10
ECHG2B42AIPB	Stage I	50

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

Rencontres professionnelles			
Code	4_ECHG2B42AIPA	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q2
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

Suite du cours du même nom en bloc 1, cette activité d'apprentissage a pour objectif l'acquisition, crescendo, d'une macro compétence: savoir s'intégrer à l'aise dans le milieu professionnel.

A l'issue de sa formation, l'étudiant est notamment capable d'adapter son comportement physique et langagier au milieu professionnel, capable également de comprendre toute la diversité du marché de l'emploi qui s'offrira à lui au sortir des études.

Ce cours s'inscrit donc au volet intégration au métier.

En effet, visiter et rencontrer des professionnels permet d'acquérir cette vue générale qui, seule, autorisera un sens critique pertinent. C'est encore l'occasion de conforter les bonnes habitudes comportementales, nécessaires dans ce métier fait d'élégance.

Objectifs / Acquis d'apprentissage

Ces AIEM s'articulent toujours autour de trois types de savoirs:

Le savoir: continuer à comprendre toute la diversité des secteurs de l'HoReCa et des différents métiers offerts, comprendre le fonctionnement de la commercialisation des établissements, acquérir le langage spécifique au métier. Envisager la capacité et les besoins en personnel d'encadrement des métiers du "manger, boire et dormir" (plus vaste que l'HoReCa et qu'un bachelier en gestion hôtelière peut envisager comme débouchés de carrière)

Le savoir faire: se doter d'une certaine aisance communicationnelle, maîtriser et adapter son verbal, finalement témoigner d'un certain savoir vivre

Le savoir être: savoir se présenter physiquement, maîtriser sa communication non verbale et gérer son stress, respecter les codes déontologiques, témoigner de courtoisie et serviabilité, savoir être discipliné.

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Ces AIEM se déroulent essentiellement sous la forme de visites d'entreprises et de rencontres avec des professionnels, parfois sous la forme de services rendus. Les domaines visités sont les plus larges possibles: hôtellerie, auberge de jeunesse, restauration classique, restauration rapide, restauration collective, ... et plus généralement tous les métiers du "manger boire et dormir contre paiement" qui font appel aux compétences du gestionnaire hôtelier.

En bloc 2, ce sont généralement de grosses entreprises, voire un seul mais très important service d'une entreprise (ex : housekeeping), qui sont visités.

Selon les années, il est possible que les étudiants soient conviés à participer à un déjeuner ou diner extra muros, sur une table réputée de Belgique, dont le thème est lié au cours "Technologie de la restauration"

Démarches d'apprentissage

Visites, conférences intra ou extra muros Service à la Haute Ecole sur le site de La Louvière pour ce qui est de la partie restauration (cocktail, repas...) non exhaustivement; lors des portes ouvertes, de la réception de professionnels extérieurs comme lors des défenses de TFE...

Selon les années, il est possible que les étudiants soient conviés à participer à un déjeuner ou diner extra muros sur une table réputée de Belgique. Ce repas a pour objectif d'exercer tant leur adaptabilité au milieu professionnel que la confrontation du réel à la théorie du cours de "Technologie de la restauration".

Cette démarche d'apprentissage sur le terrain suppose un investissement personnel réel; c'est à dire qu'il est nécessaire et obligatoire d'assister à toutes ces activités; un rattrapage n'étant pas envisageable; toute absence ayant de facheuses conséquences sur la note annuelle.

Si cependant une absence pour une raison médicale sérieuse était, dans les trois jours de l'absence, obligation de remettre la copie du certificat médical (par mail uniquement) au professeur sous peine d'être déclaré absent.

Dispositifs d'aide à la réussite

Guidés et aidés par le(s) professeur(s) accompagnateur(s), les étudiants continuent à apprendre empiriquement sur le terrain à utiliser un verbal et un non verbal conformes aux exigences du métier, y compris lors des activités de service à la Haute Ecole sur le site de La Louvière pour ce qui est de la partie restauration (cocktail, repas...) non exhaustivement; lors des portes ouvertes, de la réception de professionnels extérieurs comme lors des défenses de TFE... Les visites déjà effectuées en bloc 1, une saine émulation au sein des groupes en rencontre du milieu professionnel forcent à ce qu'un questionnement pertinent se développe chez chacun. Les projets professionnels de l'étudiant s'affinent au fur et à mesure des renseignements recueillis ainsi. Soigneusement choisis, les interlocuteurs professionnels rencontrés témoignent d'un investissement particulier auprès des jeunes; ils répondent aux questions avec la plus grande honnêteté. Ce sont par ailleurs fréquemment des professionnels capables d'offrir des stages ou de recruter des étudiants fraîchement diplômés.

Ouvrages de référence

Néant

Supports

Un mode d'emploi des AIEM est édité chaque année.

Un syllabus positionné sur le verbal, le non verbal, l'art de questionner reçu lors de la première année

Un Glossaire sur le vocabulaire de la profession.

Un document reprenant les consignes nécessaires à la réalisation d'un bon rapport.

Un éventuel mode d'emploi de la critique circonstanciée de la grande table visitée.

Notes et documents recueillis au cours de ces activités dont, éventuellement, le repas à une table réputée de Belgique

4. Modalités d'évaluation

Principe

Session de juin Q2:

Présence, ponctualité et attitude lors des AIEM : 40% des points dont 20% sur la présence et 20% sur la tenue, mêmes modalités d'évaluation que pour les AIEM en bloc 1.

10% des points attribués via une interrogation écrite sur les syllabi.

Attention, une absence non justifiée affecte et la présence et la tenue!

Réalisation d'un ou de plusieurs travaux écrits: 50% des points

Pas d'examen lors de cette session.

« Seconde session » Q3:

En cas d'échec précédent, les points de tenue, présence et interrogations du Q2 seront reportés tels quels en seconde session car cette évaluation est non réorganisable.

Les autres 50% des points résulteront d'un examen écrit portant sur le contenu des visites et des conférences (d'où l'importance, en cas d'absence, de rattraper ses cours par les notes des collègues) et sur les enseignements tirés du campus numérique, répertoriés sous cette AA

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière			Evc + Int	50	Evc + Int	50
Période d'évaluation			Trv	50	Exe	50

Evc = Évaluation continue, Int = Interrogation(s), Trv = Travaux, Exe = Examen écrit

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

Stage I			
Code	4_ECHG2B42AIPB	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q2
Crédits ECTS	5 C	Volume horaire	60 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Patricia MOLET (patricia.molet@helha.be)		
Coefficient de pondération	50		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Cette activité d'apprentissage permet à l'étudiant d'effectuer un stage opérationnel dans le secteur hôtelier afin de confronter en milieu professionnel ses compétences de savoirs, savoir-faire, savoir-être et savoir-devenir.

Objectifs / Acquis d'apprentissage

Agir de manière autonome dans la recherche d'un lieu de stage

Respecter consignes et échéances

Découvrir le milieu professionnel, ses exigences en termes d'objectifs, de comportements

Bénéficier d'une expérience concrète de la pratique d'un métier

Tenir compte des avis et se remettre en question dans un souci d'amélioration

Rédiger un rapport de stage selon un contenu minimal défini

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Rechercher un lieu de stage et réaliser les démarches administratives nécessaires.

Réaliser des missions ciblées les plus complètes possibles.

Confronter les compétences acquises jusqu'alors en tenant compte des impératifs de la direction et de la clientèle.

Travailler activement au sein d'une équipe en s'y intégrant.

Rédiger un rapport en respectant un contenu minimal défini.

Le stage de 4 semaines à temps plein se déroule obligatoirement dans un établissement ayant un lien direct avec le secteur hôtelier.

Le contenu du stage est négocié de commun accord entre l'étudiant, l'entreprise et le titulaire de l'activité d'apprentissage (objectifs, missions, tâches...).

Le stage est supervisé par le maître de stage de l'entreprise.

L'étudiant est responsable de la complétude des documents (dossier de stage):

- demande de stage en un exemplaire conservé par le titulaire de l'activité d'apprentissage
- convention de stage en trois exemplaires originaux dont chacune des parties conserve un exemplaire
- un dossier de recherche de stage complète le dossier

Dossiers de recherche et de stage doivent parvenir à la coordinatrice de section selon un planning défini en début d'année.

Démarches d'apprentissage

Exposé préalable du titulaire de l'activité d'apprentissage sur la problématique des stages

Suivi de l'étudiant dans les différentes étapes: recherche d'un lieu de stage et prise de contact et de rendez-vous avec l'entreprise, activation de la procédure d'acceptation et d'enregistrement du stage, réalisation du stage, rédaction du rapport de stage.

Evaluation du stage de l'étudiant sur site par le maître de stage et par un membre de l'équipe pédagogique.

Dispositifs d'aide à la réussite

Les modalités, supports et propositions de lieux de stage sont disponibles sur la plateforme d'apprentissage en ligne de la HELHa.

Ouvrages de référence

Néant

Supports

Les informations (propositions de lieux de stage, documents administratifs...) sont disponibles sur la plateforme d'apprentissage de la HELHa.

4. Modalités d'évaluation

Principe

25%: évaluation par le titulaire de l'activité d'apprentissage du dossier de stage (dossier de recherche, demande et convention) et du rapport de stage établis par l'étudiant.

15%: évaluation effectuée par un membre de l'équipe enseignante

60%: évaluation effectuée par le maître de stage

Echec en cas de non remise du rapport

Echec en cas de renvoi pour faute grave

Prise en compte d'éléments pouvant moduler la note finale (démarches, respect des consignes, respect des échéances, intérêt du lieu de stage...) par le titulaire de l'activité d'apprentissage.

Pondérations

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

Stg = Stages

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 50

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).