

# 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

Espagnol II L2			
Code	ECHG2B45CLE	Caractère	Optionnel
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	6 C	Volume horaire	72 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	<b>Véronique VANDEN BOSSCHE</b> (veronique.vanden.bossche@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

Cette unité permet à l'étudiant de développer ses capacités de communication dans les contextes professionnels

### 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**
  - 1.6 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 »
  - 2.4 Négocier avec les différents interlocuteurs

### Acquis d'apprentissage visés

Au terme de la formation, l'étudiant sera capable de communiquer dans le contexte de l'hôtellerie, de la réception et du restaurant, tant avec des collègues que des clients dans les contextes d'accueil, de réservation, d'information, de gestion de plainte

### 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) :

ECHG2B45CLEA Approche touristique ESP II L2

72 h / 6 C

(opt.)

### Contenu

Usage des temps dans un contexte d'hôtellerie, de contacts divers. Application au city trip.

### Démarches d'apprentissage

Exercices interactifs en situation, exposés théoriques, cours magistral et exercices oraux et écrits

## Dispositifs d'aide à la réussite

Suivi d'exercices individuels d'application

### Ouvrages de référence

MORENO M TUTS, El español en el hotel, Ed. SGEL, Madrid, 1999

R. PALENCIA, A la escucha, Ed SM, Madrid, 1994

BORDON T, Al teléfono, Ed SM, Madrid, 1994,

GODED, M, VARELA, R, Bienvenidos, Español para profesionales. Turismo y hostelería, Ed Intertal 2004

ALONSO, R, CASTAÑEDA, A, MARTINEZ, A. MIQUEL, L, Gramática básica del estudiante de español, Ed Difusión, Barcelona, 2005

### Supports

Manuels:

M. DE PRADA, M. BOVET, P. Marcé, Entorno turístico, Ed Edelsa, Madrid, 2016

M. ALONSO CUECA, R. PRIETO PRIETO, Embarque 2, Ed Edelsa, Madrid, 2012

Syllabus

## 4. Modalités d'évaluation

### Principe

Néant

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 : 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 2019-2020).

### Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière	Evc	10	Evc	10		
Période d'évaluation	Eve	10	Exm	70	Exm	100

Evc = Évaluation continue, Eve = Évaluation écrite, Exm = Examen mixte

### Dispositions complémentaires

Points de l'évaluation du Q1 conservés et nouvelle interrogation sur la matière en Q2

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).

