

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 2021-2022).

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.

Sources et références

- 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 en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

- Syllabus (copie des slides projetés),
- 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%).

Pour un étudiant diplômable en janvier, les modalités d'évaluation ainsi que la matière sur laquelle il sera interrogé seront définies dans une convention à part signée par l'étudiant et l'enseignant concerné

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 2021-2022).

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.

Sources et références

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 en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

Syllabus, power point, feuilles d'exercices

4. Modalités d'évaluation

Principe

L'étudiant sera évalué de manière continue et également en fin de quadri soit de manière écrite, soit de manière oral, soit à l'aide d'un travail de synthèse selon les différentes chronologie de l'UE.

Pondérations

| | Q1 | | Q2 | | Q3 | |
|------------------------|-----------|---|-----------|----|-----------|-----|
| | Modalités | % | Modalités | % | Modalités | % |
| production journalière | | | Prj | 50 | | |
| Période d'évaluation | | | Tvs | 50 | Tvs | 100 |

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

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 2021-2022).