

# 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			
Code	ECHG2B29CLE	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>Mathilde CUVELIER</b> (mathilde.cuvelier@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 en espagnol dans les contextes professionnels (gestion hôtelière, tourisme et arts culinaires).

### Contribution au profil d'enseignement (cf. référentiel de compétences)

Cette Unité d'Enseignement contribue au développement des compétences et capacités suivantes :

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

Mng 2.10 Communiquer avec les différentes parties prenantes en langues étrangères tant à l'oral qu'à l'écrit, le cas échéant, dans un contexte multiculturel

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
- 3.2 Interagir avec les acteurs institutionnels, touristiques, culturels

### 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. L'étudiant atteint le niveau B1 au terme de l'UE.

### 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) :

ECHG2B29CLE Approche touristique ESP II

72 h / 6 C

(opt.)

### Contenu

L'élève sera capable, entre autre, de :

-Saluer, se présenter, prendre congé

- Interagir avec des clients 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.
- Parler d'expériences passées terminées
- Parler d'expériences passées qui ont toujours des conséquences dans le présent
- Exprimer la cause d'un évènement et ses conséquences
- Décrire un logement ou une ville
- Conseiller des clients, proposer et suggérer des activités
- Comparer des offres
- Exprimer la permission, l'obligation et l'interdiction
- Informers les clients
- Décrire des évènements simultanés
- Exprimer la possibilité, la probabilité et la certitude
- Interagir au téléphone

### **Démarches d'apprentissage**

Exercices interactifs en situation, jeux, compréhension à la lecture, compréhension à l'audition, exercices écrits, exposés théoriques, cours magistral et exercices oraux et écrits

### **Dispositifs d'aide à la réussite**

Charte d'engagement de l'étudiant pour les activités d'apprentissage en langues étrangères année académique 2022-2023

Suivi d'exercices individuels d'application

Auto-évaluation

Tests formatifs et certificatifs

Questions- réponses

### **Sources et références**

M.ALONSO CUECA,R.PRIETO PRIETO, Embarque, Ed Edelsa,Madrid,2011

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

Notes de cours

Slides

Vidéos ELE

### **Supports en ligne**

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

Manuels:

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

M.ALONSO CUECA,R.PRIETO PRIETO,Embarque, Ed Edelsa,Madrid,2011

Slides

Vidéos et exercices d'auditions

## **4. Modalités d'évaluation**

### **Principe**

Au Q1, l'examen écrit représente 20%. Chaque élève devra préparer un exposé oral en groupe à la fin du Q1, ces exposés auront lieu en classe et seront cotés. Ils compteront pour 10% (totalité du Q1 = 30%).

Au Q2, l'examen oral représente 35% et l'examen écrit représente 35% (totalité du Q2 = 70%).

Au Q3, l'examen oral représente 50% et l'examen écrit représente 50% (totalité du Q3 = 100%).

Les étudiants « diplômables » en janvier

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

## Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière	Evc	10	Evc			
Période d'évaluation	Eve	20	Exe + Exo	70	Exe + Exo	100

Evc = Évaluation continue, Eve = Évaluation écrite, Exe = Examen écrit, Exo = Examen oral

## Dispositions complémentaires

Les langues d'enseignement et d'évaluation sont l'espagnol et le français. La méthode pédagogique mettra tout de même l'accent sur la langue espagnole. Lors des différentes activités d'apprentissage réalisées en classe, il est attendu des étudiants qu'ils interagissent un maximum dans la langue cible.

Si l'Unité d'Enseignement est constituée d'une seule Activité d'Apprentissage, la note obtenue pour l'activité d'apprentissage est reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement.

Si l'Unité d'Enseignement est constituée de plusieurs Activités d'Apprentissages :

Sauf décision contraire du jury de délibération. En cas d'échec à une Activité d'Apprentissage (AA) qui la compose, l'Unité d'enseignement ne sera pas validée. En cas d'échec à une ou plusieurs AA, la note de l'UE sera la note la plus faible des AA en échec.

Si toutes les AA ont une note supérieure ou égale à 10, alors 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.

En cas de note englobante (CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), PR (note de présence), Z (zéro) ou FR (fraude)) dans une des Activités d'Apprentissage composant l'Unité d'Enseignement, cette mention sera reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement, et ce quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE.

Aussi, la non-présentation d'une partie d'une épreuve (ex : une partie écrite et une partie orale d'un examen) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Notez que ces principes explicités en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation (première ou seconde session).

### 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 2022-2023).