Année académique 2022 - 2023

Domaine Économique

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

Hébergement et réception			
Code	ECHG2B38HER	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	4 C	Volume horaire	48 h
Coordonnées des **responsables** et des intervenants dans l'UE	**Déborah MELIS** (deborah.melis@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

Si on voulait résumer le métier de gestionnaire hôtelier, cela tiendrait en deux expressions : Room Division et Food and Beverage avec toutes les spécificités que contiennent ces deux secteurs principaux.

Au sein de chacun, il y a un langage dédié, des techniques de production, des normes, enfin bref plusieurs métiers faits de compétence différentes et complémentaires.

Dans le cadre de ce cours, il s'agira de familiariser l'étudiant aux vocabulaires, outils, techniques et psychologie des hommes du secteur hébergement

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**
- 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles

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
- 2.7 Sensibiliser les différents acteurs aux enjeux relatifs au développement durable

Compétence 3 **Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à la gestion hôtelière**
- 3.5 Appliquer les règles de la profession en matière d'hygiène, de sécurité, de normes dans le respect de la législation
- 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**
- 5.1 Gérer les flux de personnel, répartir et coordonner les tâches et les responsabilités entre les personnes et les équipes, dans le respect des règles spécifiques du secteur
- 5.4 Gérer les aspects opérationnels de l'activité quotidienne

Acquis d'apprentissage visés

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

- Utiliser un vocabuaire professionnel
- Gérer un service housekeeping, Front Office, et réservation
- Intégrer la notion de durabilité dans ses pratiques professionnels
- Utiliser un système d'exploitation hôtelier informatisé

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) :

ECHG2B38HERA Hébergement et réception 48 h / 4 C

Contenu

Housekeeping : présentation du service, planning de femmes de chambre, descritpion d'une ouverture et notions d'écologie au sein d'un hôtel.
Réservation : Accueil téléphonique, planning de réservation, identification des types de réservation, notions de yield Management
Front Office : présentation du service, relations clientèles, plan journalier d'occupation, facturation client et initiationà un système d'exploitation hôtelier informatisé (FIDELIO)

Démarches d'apprentissage

Cours magistral
Exercices pratiques sur base de situations réelles.

Dispositifs d'aide à la réussite

Néant

Sources et références

Néant

Supports en ligne

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

Notes de cours
Documents distribués au cours

4. Modalités d'évaluation

Principe

Cette activité d'apprentissage sera évaluée par un travail lors de l'initiation au système d'exploitation informatisé et par un examen écrit en session.

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	Trv	30				
Période d'évaluation	Exe	70			Exe	100

Trv = Travaux, Exe = Examen écrit

Dispositions complémentaires

Pour l'évaluation de Q3, Le travail journalier ne sera plus pris en compte.

Seule, l'évaluation écrite comptera pour 100% du résultat.

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).