

# 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

Gestion hôtelière III			
Code	ECHG3B61GHO	Caractère	Obligatoire
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	5 C	Volume horaire	60 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	<b>Annie DELSALLE</b> (annie.delsalle@helha.be)		
Coefficient de pondération	50		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

## 2. Présentation

### Introduction

L'activité d'apprentissage "Gestion hôtelière III" clôture la formation académique de l'étudiant.e en gestion hôtelière. Elle se focalise sur les missions du manager hôtelier.

### 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
- 1.4 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**

- 2.2 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

#### 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
- 3.6 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
- 4.3 Accompagner des audits internes financiers, qualité, environnementaux, de gestion, de son activité, cerner les problèmes, proposer, mettre en œuvre et assurer le suivi des solutions
- 4.6 Élaborer et mettre en place un business plan, définir les produits et les prix en fonction des objectifs fixés

Mng 4.9 Identifier et comprendre les facteurs qui conditionnent la formation et le développement des produits hôteliers et touristiques nationaux et internationaux

#### Compétence 5 **S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission**

- 5.3 Planifier les prévisions stratégiques de l'entreprise pour répondre aux objectifs et les mettre en œuvre

## Acquis d'apprentissage visés

A l'issue de cette activité d'apprentissage, l'étudiant.e sera capable de :

- Mettre en place une segmentation de la clientèle d'un hôtel.
- Mettre en place un plan marketing hôtelier et en déduire les différents budgets
- Gérer les conséquences de l'application du yield management
- Interpréter les documents de gestion hôtelière les plus usités et comptables utilisés dans un hôtel ainsi qu'établir les liens entre eux.
- Citer, classer et analyser les sources de coûts et de revenus, des moyens pour augmenter les revenus et réduire les coûts dans le secteur hôtelier.
- Calculer le seuil de rentabilité, GOI, GOP, RBE ainsi que les principaux indicateurs d'un établissement hôtelier.
- Etablir un plan financier à la création d'un service hôtelier.
- Estimer la valeur d'un hôtel selon les principales méthodes ayant cours.
- Se positionner sur le bienfondé de s'affilier à une chaîne hôtelière.
- Enoncer les éléments à mettre en évidence lors de l'ouverture d'une entreprise hôtelière nationale à l'international.
- Utiliser le vocabulaire de la profession

## 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) :

ECHG3B61GHOA Gestion hôtelière III

60 h / 5 C

### Contenu

- Clientèle d'une exploitation hôtelière/ de restauration : définition, caractéristiques, segmentation, ciblage, positionnement, mise en pratique.
- 4P hôtelier : gros plan sur le prix : gestion des conséquences de l'application du yield management
- Plan de gestion d'une exploitation hôtelière : structure générale, prévisions : plan marketing et budget ; revenus et coûts : sources, classification, analyse ; ratios hôteliers : GOI, GOP, RBE.
- Rapports de gestion.
- Estimation de la valeur économique d'un hôtel : critères et méthodes.
- Création d'un service hôtelier : plan financier.
- Critères et étapes d'affiliation à une chaîne hôtelière.
- Ouverture à l'international : principaux éléments à considérer.
- Vocabulaire de la profession.

### Démarches d'apprentissage

- Démarches déductive et analogique
- Approche par situation problème
- Enseignement présentiel, distanciel, hybride, comodal
- Parcours pédagogique présenté sur la plateforme
- Analyse de sources spécialisées
- Exercices d'application
- Discussion critique

### Remarque :

Les modalités d'enseignement sont susceptibles d'être ajustées en fonction des mesures sanitaires imposées.

### Dispositifs d'aide à la réussite

- Vérification systématique, durant les séances d'apprentissage, de la bonne compréhension des concepts analysés ; rectifications et précisions éventuelles
- Correction systématique des exercices
- Séance de questions/réponses précédant l'évaluation

## Sources et références

- Toutes les sources sont reprises dans le syllabus mis à disposition de l'étudiant.e
- Rencontres avec les professionnels du terrain
- Expérience professionnelle des étudiant.e.s

## Supports en ligne

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

- Syllabus et documents de référence disponible sur la plateforme
- Parcours pédagogique adapté mis en place sur la plateforme
- Supports professionnels variés

## 4. Modalités d'évaluation

### Principe

Les modalités d'évaluation seront fonction du code couleur établi par les autorités.

Si celui-ci est vert, jaune avec évaluation en présentiel possible, les modalités d'évaluation sont les suivantes :

Un examen écrit organisé, en session, en fin de Q1 portant sur l'ensemble de la matière valant 100% de la note finale.

Un examen écrit organisé, en session, en Q3 portant sur l'ensemble de la matière valant 100 % de la note finale.

Il faut comprendre par interrogation écrite ou examen écrit, une épreuve établie à un moment donné dans le planning de l'étudiant.e dont la durée est limitée dans le temps et qui consiste à compléter un questionnaire dont le format peut être papier ou digital.

### Exceptions :

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.

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

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).

### Pondérations

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

Exe = Examen écrit

### Dispositions complémentaires

Toutes les dispositions prévues dans le RGE sont d'application

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).