

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

Activités intégrées			
Code	ECHG3B63AHI	Caractère	Obligatoire
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	4 C	Volume horaire	48 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Alain BORGUET (alain.borguet@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 poursuit un double objectif, à savoir:

1/ découvrir le secteur par l'étude d'établissements divers d'hôtellerie et de restauration

2/ réaliser des projets individuels et d'équipe en relation avec le secteur

Ces activités hôtelières intégrées AHI peuvent prendre, selon les années, diverses formes :

Etude d'un cas pratique sur le terrain

Visites d'établissements hôteliers et de restauration

Visite de salons - foires & événements en relation avec le secteur

Participation éventuelle à des projets inter-scolaires ou concours 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**

- 1.1 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
- 1.3 Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques
- 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- 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
- 1.6 Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente

AC 1.7 Actualiser ses connaissances en matière de cultures gastronomiques et de tendances novatrices

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
- 2.4 Négocier avec les différents interlocuteurs
- 2.5 Développer un argumentaire efficace vis-à-vis de ses publics afin de renforcer l'image de l'entreprise dans son environnement
- 2.6 Développer des partenariats avec les acteurs privés et publics
- 2.7 Sensibiliser les différents acteurs aux enjeux relatifs au développement durable

- 2.8 Utiliser les outils de création et de communication adaptés aux objectifs et interlocuteurs
- AC 2.9 Encourager pour soi-même, ses collaborateurs et la clientèle, l'éducation au goût et aux saveurs et prendre en compte les attentes de la clientèle en termes d'équilibre alimentaire ainsi que les tendances socioéconomiques et culturelles dans le développement de son activité
- 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
 - 3.3 Mettre en place et utiliser les outils de gestion comptable et financière de son entreprise
 - 3.4 Appréhender son activité dans ses différentes dimensions techniques et résoudre les problèmes techniques simples du matériel, des installations
 - 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
- AC 3.7 Maîtriser les méthodes de transformation et de conservation des produits alimentaires permettant de prendre les décisions opérationnelles et stratégiques d'une activité de restauration
- AC 3.8 Adopter une démarche artistique et créative dans la conception et la production culinaires, favorisant l'excellence gastronomique
- 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
 - 4.4 Étudier et assurer le suivi des dossiers techniques d'investissement dans le respect des contraintes financières et comptables
 - 4.5 Veiller à l'amélioration constante des prestations en actualisant ou développant un système de gestion de la qualité
 - 4.6 Élaborer et mettre en place un business plan, définir les produits et les prix en fonction des objectifs fixés
- AC 4.7 Concevoir une offre de restauration (identité de l'implémentation, recettes, carte, etc.) attractive et cohérente
- 4.8 Développer une vision entrepreneuriale des différents domaines et facettes du secteur de la restauration
- 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**
 - 5.1 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
 - 5.2 Former, évaluer, motiver et animer les collaborateurs
 - 5.3 Planifier les prévisions stratégiques de l'entreprise pour répondre aux objectifs et les mettre en œuvre
 - 5.4 Gérer les aspects opérationnels de l'activité quotidienne
 - 5.8 Coordonner et produire des activités événementielles

Acquis d'apprentissage visés

Au terme de cette UE, l'étudiant est capable de:

réfléchir à la création de projets

comprendre et analyser les résultats opérationnels de ses projets l'entreprise

mieux comprendre les contraintes du secteur par la rencontre avec des professionnels du secteur

Dans le cas de projets, cette activité permet la mise en application et la synthèse des cours précédemment étudiés. Il s'agit donc d'un cours où les acquis d'apprentissage des années précédentes vont trouver des applications pratiques expérimentées par l'étudiant.

Au niveau des projets individuels et de groupe, les acquis comportementaux résultant de certains cours des blocs 1 & 2, vont permettre de mieux appréhender les divers milieux du métier et d'être sensibiliser à la qualité.

Les diverses activités permettent de développer l'autonomie - le goût de la réussite - la précision - l'application de règles et procédures - l'empathie - le travail de groupe & la gestion de planning.

Liens avec d'autres UE

Prérequis pour cette UE : aucun

Corequis pour cette UE : aucun

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Visites d'entreprises - hôtels - concepts de restauration - rencontres avec des professionnels
Visite d'Equip Hotel à Paris
Participation au concours Sequoia Soft
Réalisation globale d'un projet individuel impliquant des "clients"
Méthodologie de travail
Révision des bases de la gestion hôtelière et du cycle de gestion

Démarches d'apprentissage

Briefing hebdomadaire pour l'examen des projets et le suivi du planning
Sessions de cours sur la méthode et la gestion
Participations aux visites et déplacements selon le planning acquis par le formateur
Participation à des événements ponctuels prévus en cours de calendrier
Session de formation sur le marché de l'emploi en hôtellerie et la recherche du premier emploi. Rencontres avec des professionnels.

Dispositifs d'aide à la réussite

Echanges permanents avec le formateur
Echanges au sein du groupe.

Sources et références

Méthodologie de projet
Cours de gestion hôtelière - A. BORGUET / JC ROBINET
Guide de la gestion de la restauration - Thibault Starie

Supports en ligne

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

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

Notes de cours
Bibliographie
Ensemble des notes de cours B1 B2 B3

4. Modalités d'évaluation

Principe

Au Q1:

La présence aux visites et rencontres professionnelles est obligatoire. Elles sont suspensives de la présentation des projets.

Cette démarche d'apprentissage suppose un investissement personnel réel; c'est à dire qu'il est nécessaire et obligatoire d'assister à toutes ces activités. Les absences doivent être justifiées par un CM.

Projet individuel (soumis à approbation du professeur): présentation du reporting d'introduction - du planning évolutif et du reporting final et réalisation globale du projet -Contacts avec le professeur, demande de coaching, vérification du bien fondé de la démarche et travail actif 50 %

Rapport thématique individuel suite à la visite du salon Equip Hotel sur base d'un sujet communiqué lors de la visite 20 %

Projet global (sequoia soft): présentation du reporting d'introduction - du planning évolutif et du reporting final et réalisation globale du projet -Contacts avec le professeur, demande de coaching, vérification du bien fondé de la démarche et travail actif 30 %

Au Q3:

Projet individuel: présentation du reporting d'introduction - du planning évolutif et du reporting final SANS réalisation effective du projet -Contacts avec le professeur, demande de coaching, vérification du bien fondé de la démarche et

travail actif 100 % - ce projet sera différent du projet du Q1 et soumis à l'approbation du professeur

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	Prj	100			Prj	
Période d'évaluation					Prj	100

Prj = Projet(s)

Dispositions complémentaires

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).