

Bachelier en gestion hôtelière orientation : arts culinaires

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'Unité d'Enseignement

Outils de développement relationnel			
Code	ECHA2B52ACU	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	6 C	Volume horaire	72 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Perrine PIGEON (perrine.pigeon@helha.be) Raphaël FOGLIA (raphael.foglia@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 UE se compose des AA "Attitudes relationnelles" et "Créativité". Les objectifs poursuivis relèvent notamment du développement chez l'étudiant.e des compétences relationnelles essentielles envers les différent.e.s actrices/acteurs du métier et de la stimulation de son potentiel créatif comme levier d'avantage concurrentiel durable.

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
- 1.5 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

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
- 2.8 Utiliser les outils de création et de communication adaptés aux objectifs et interlocuteurs

Compétence 3 **Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à la gestion hôtelière**

- 3.2 Interagir avec les acteurs institutionnels, touristiques, culturels

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

- 5.2 Former, évaluer, motiver et animer les collaborateurs
- 5.7 Connaître et analyser l'environnement multiculturel pour adapter son leadership

Acquis d'apprentissage visés

Au terme de cette UE, l'étudiant.e disposera d'outils de relations humaines, aura progressé dans le domaine de sa connaissance d'elle-même/lui-même, en tant que futur.e gestionnaire, dans le domaine de la communication à l'autre (collaborateur, client, fournisseur...). Elle/Il aura également eu un aperçu de l'avantage concurrentiel que peut représenter l'aspect créatif et innovant au sein de son activité et comment les stimuler.

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) :

ECHA2B52ACUA	Attitudes relationnelles	60 h / 5 C
ECHA2B52ACUB	Créativité	12 h / 1 C

Les descriptions détaillées des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

4. Modalités d'évaluation

Les 60 points attribués dans cette UE sont répartis entre les différentes activités de la manière suivante :

ECHA2B52ACUA	Attitudes relationnelles	50
ECHA2B52ACUB	Créativité	10

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

Pondération des Activités d'Apprentissage dans l'Unité d'Enseignement

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).

5. Cohérence pédagogique

La capacité à se connecter à autrui est un prérequis nécessaire à l'efficacité professionnelle de tout travailleur/toute travailleuse y compris dans le secteur des arts culinaires concerné par cette unité d'enseignement. Chaque situation de travail vécue (dans l'entreprise et en-dehors) nécessite d'entrer en relation avec un.e autre, de dialoguer et donc de communiquer dans le respect des codes en vigueur et des personnes. Acquérir ce sens du relationnel est un enjeu de formation continue (de soi à soi ; de soi aux autres et de soi au monde) mais également de créativité. Au-delà de son effet catalyseur en termes d'innovation, la créativité constitue une soft skill susceptible de favoriser la qualité des relations humaines, notamment à travers une meilleure capacité d'empathie. En effet, la créativité implique d'observer le réel sous un nouvel angle, de concevoir ses représentations mentales sous de nouvelles perspectives. En ce sens, elle favorise la capacité à s'inscrire dans le monde subjectif d'autrui et ainsi mieux le comprendre. Dans le cadre de la relation client, l'esprit créatif favorise, par ailleurs, la conception d'une offre particulièrement adaptée aux spécificités de sa cible.

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 66 du règlement général des études 2023-2024).

Bachelier en gestion hôtelière orientation : arts culinaires

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Attitudes relationnelles			
Code	4_ECHA2B52ACUA	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	5 C	Volume horaire	60 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Perrine PIGEON (perrine.pigeon@helha.be)		
Coefficient de pondération	50		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Cette activité d'apprentissage vise à outiller l'étudiant.e afin de l'amener à établir des relations humaines saines et durables avec les différentes parties prenantes à sa future profession et ce, dans une dynamique d'ouverture à l'autre.

Objectifs / Acquis d'apprentissage

Au terme de cette UE, l'étudiant.e disposera d'outils de relations humaines, aura progressé dans le domaine de sa connaissance d'elle-même/lui-même, en tant que futur.e gestionnaire, en matière de communication à l'autre (collaborateurs, clients, fournisseurs,...).

Cette AA contribue à l'atteinte des compétences suivantes (Cf. Référentiel de compétences) :

1.1 ; 1.2 ; 1.3 ; 1.5 ; 1.6 ; 2.1 ; 2.2 ; 2.4 ; 2.8 ; 3.2 ; 5.2 ; 5.7.

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Le cours propose aux étudiant.e.s d'aborder les attitudes relationnelles au départ d'un laboratoire de partage d'expériences individuelles et collectives. Ce dernier, organisé en auditoire, a pour objectif de replonger l'étudiant.e au cœur de son parcours relationnel et des éventuelles épreuves qui ont jalonné ce dernier.

Les échanges - initiés au cœur du laboratoire - agissent comme un levier afin d'aborder les attitudes relationnelles sur un plan pratique comme théorique. Divers outils - dont de gestion des groupes et des conflits - seront présentés aux étudiant.e.s en vue d'une appropriation personnelle notamment au sein d'exercices de mise en situation organisés directement en classe. En fin de quadrimestre, les étudiant.e.s seront plongés au cœur d'une expérience immersive en contexte professionnel afin d'observer, de manière participante et dans une perspective d'analyse critique, les dynamiques relationnelles en contexte Horeca.

Démarches d'apprentissage

- Cours magistraux (dans une optique de co-construction et de réappropriation des contenus par l'étudiant.e) ;
- Laboratoire de partage d'expériences individuelles et collectives (dont avec des invités extérieur.e.s) ;
- Exercices simulés ;
- Expérience immersive en-dehors des murs de l'auditoire.

Dispositifs d'aide à la réussite

Des coaching individuels réflexifs (notamment quant aux difficultés d'entrée en relation de l'étudiant.e) peuvent être organisés lors d'entretiens individuels avec l'enseignante.

Sources et références

La liste complète des références bibliographiques de base, ainsi que des références complémentaires, se trouve sur la plateforme du cours.

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 :

- Supports Power Point ;
- Cartable d'outils pratiques et d'exercices ;
- Portefeuille de lectures.

L'ensemble des documents de référence, ainsi que toutes les consignes utiles notamment pour le fonctionnement du laboratoire, se trouvent sur la plateforme du cours.

4. Modalités d'évaluation

Principe

Première session (Q1)

- Evaluation continue comprenant la présence au cours, la participation active au sein de ce dernier et la réalisation/validation des travaux journaliers demandés (70% de la note finale attribuée) ;
- Examen oral de retour réflexif au départ d'une situation-problème vue en classe au cours du quadrimestre (30%).

Seconde session (Q3)

- Examen oral de retour réflexif au départ d'une situation-problème vue en classe au cours du quadrimestre (100%).

Les modalités opérationnelles de l'évaluation seront déposées au regard de l'UE sur ConnectED.

Si l'étudiant.e n'a pas souhaité participer à une activité pédagogique faisant l'objet d'une évaluation, une autre modalité d'évaluation lui sera imposée. Les modalités et consignes des évaluations de l'activité pédagogique sont déposées sur ConnectED.

NB:

- Etudiant.e.s « diplômables » en janvier -

Pour un.e 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'enseignante.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière	Evc + Trv	70				
Période d'évaluation	Exo	30			Exo	100

Evc = Évaluation continue, Trv = Travaux, Exo = Examen oral

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 50

Dispositions complémentaires

Pondération des Activités d'Apprentissage dans l'Unité d'Enseignement

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 66 du règlement général des études 2023-2024).

Bachelier en gestion hôtelière orientation : arts culinaires

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Créativité			
Code	4_ECHA2B52ACUB	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	1 C	Volume horaire	12 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Raphaël FOGLIA (raphael.foglia@helha.be)		
Coefficient de pondération	10		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Cette activité d'apprentissage vise à introduire la notion de créativité comme catalyseur d'innovation et vecteur d'avantage concurrentiel dans la future activité professionnelle des étudiant.e.s. En ce sens, les activités proposées ont pour objet de stimuler le potentiel créatif de l'étudiant.e et favoriser l'émergence et l'étude d'idées innovantes et pragmatiques.

Objectifs / Acquis d'apprentissage

Au terme de cette activité d'apprentissage, il est attendu de l'étudiant.e qu'il/elle soit capable de :

- Considérer l'aspect créatif dans le développement de son offre dans le domaine de l'Horeca;
- Entretenir et développer ses idées créatives sur le long terme;
- Présenter ses idées créatives sous une forme pragmatique et originale ainsi que leur implémentation et implications au niveau de la gestion (avantages concurrentiels, risques,...);
- Identifier les potentiels avantages concurrentiels générés par l'implémentation des idées au sein des entités concernées.

Cette AA contribue à l'atteinte des compétences suivantes (cf. référentiel de compétences) :
1.2, 1.5, 2.1, 2.2, 2.8.

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Parmi les contenus d'apprentissage proposés dans ce cours, les points suivants seront notamment abordés :

- Concepts de créativité et innovation;
- Cultiver la posture créative;
- Outils de design thinking;
- Penser et présenter les idées créatives de façon pragmatique et systémique (dimensions financière, administrative, ressources humaines, rentabilité, gestion des stocks, réputation,...).

Démarches d'apprentissage

Cours magistraux

Exemples d'activités proposées à l'étudiant.e, dans le cadre de son évaluation :

- **Scrapbooking révélateur**

A partir d'un cahier de composition créative (scrapbooking), illustrer un ou des élément(s) représentatif/symbolique de la semaine écoulée, sous une forme créative. Au cours des séances, des outils seront mis à disposition de l'étudiant(e) pour l'aider à développer son projet personnel.

- **Créativité disruptive en présentation**

Présenter oralement une idée d'innovation existante ou nouvelle liée au secteur hôtelier, en abordant tous les aspects propre à la faisabilité et la mise en oeuvre de cette innovation. Il est attendu de cette présentation qu'elle propose une forme de créativité disruptive et originale.

Dispositifs d'aide à la réussite

Coaching et feedbacks permanents de la part de l'enseignante;

L'étudiant.e est invité à prendre contact avec l'enseignante par mail s'il/elle rencontre des difficultés en dehors des séances.

Sources et références

Ouvrages spécialisés et sites Internet

Supports en ligne

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

Slides de cours;

Supports vidéos postés sur Connected;

Documents postés sur le Padlet;

4. Modalités d'évaluation

Principe

Session Q1:

30% d'évaluation continue sur la réalisation des différents exercices

70% des points seront attribués à un travail présenté oralement hors session;

Session Q3:

En cas de non réussite au Q1, un travail de synthèse sera à remettre par écrit.

Les modalités opérationnelles de l'évaluation seront déposées au regard de l'UE sur ConnectED.

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.

Si l'étudiant n'a pas souhaité participer à une activité pédagogique faisant l'objet d'une évaluation, une autre modalité d'évaluation lui sera imposée.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière	Evc	30				
Période d'évaluation	Tvs	70			Tvs	100

Evc = Évaluation continue, Tvs = Travail de synthèse

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 10

Dispositions complémentaires

Pondération des Activités d'Apprentissage dans l'Unité d'Enseignement

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 66 du règlement général des études 2023-2024).