

# 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 I			
Code	ECHG1B13GHO	Caractère	Obligatoire
Bloc	1B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	24 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	<b>Annie DELSALLE</b> (annie.delsalle@helha.be)		
Coefficient de pondération	20		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

## 2. Présentation

### Introduction

L'intention pédagogique de cette unité d'enseignement est de présenter la facette "gestion hôtelière" d'un établissement dans son environnement et les défis actuels qui y sont associés ainsi que les principaux indicateurs d'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**

- 1.1 Travailler, tant en autonomie qu'en équipe, dans le respect de la culture de l'entreprise
- 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

#### 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
- 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
- 2.8 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**

- 3.1 Rechercher et exploiter les sources d'informations pertinentes pour ses différentes activités
- 3.2 Interagir avec les acteurs institutionnels, touristiques, culturels
- 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

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

## Acquis d'apprentissage visés

A l'issue des activités d'apprentissage, l'étudiant.e a enrichi sa connaissance du vocabulaire de la profession, est capable de confronter sa représentation du monde hôtelier à la réalité, de présenter une solution aux problèmes posés, l'analyser, la critiquer et la valider ou non selon les objectifs de l'entreprise et au regard de sa mission.

## 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) :

ECHG1B13GHOA Gestion hôtelière I

24 h / 2 C

### Contenu

L'activité d'apprentissage explique et contextualise le vocabulaire du secteur Horeca ainsi que les concepts de base de la gestion hôtelière et se focalise sur l'analyse du macro-environnement et du micro-environnement de l'hôtelier.

### Démarches d'apprentissage

- Enseignement présentiel, distanciel, hybride, comodal selon les dispositions sanitaires
- Démarches déductive et analogique
- Approche par situation-problème
- Parcours pédagogique adapté
- Approche réflexive

### Dispositifs d'aide à la réussite

- Parcours pédagogique adapté
- Objectifs et consignes de l'évaluation postés sur la plateforme
- Séance de « questions-réponses » précédant l'évaluation

### Sources et références

Toutes les sources sont reprises dans les supports de cours mis à disposition de l'étudiant.e sur la plateforme de l'institution.

### Supports en ligne

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

- Notes de cours
- Parcours pédagogique
- Exercices didactiques
- Sélection d'articles et autres supports créés par/pour des professionnels du secteur Horeca

## 4. Modalités d'évaluation

### Principe

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.

Les modalités et consignes des évaluations de l'activité pédagogique sont déposées sur ConnectED.

**L'évaluation se compose de 2 éléments indissociables : un portfolio et un examen écrit tant pour le Q1 que pour le Q3.**

Le portfolio est à poster sur la plateforme dans un espace dédié dont la date est reprise sur Connected, à 23h59 au plus tard et en main propre lors du dernier cours du Q1 et le jour de l'examen au Q3. Les consignes sont expliquées lors de la première séance et sont postées sur la plateforme. Le portfolio vaut 40 % des points.

L'examen écrit qui vaut 60 % se déroulera durant la session selon les modalités prévues.

En cas d'échec à l'UE, la/les partie.s en échec est/sont à représenter et la note de l'UE sera la note la plus basse soit celle du portfolio soit celle de l'examen.

En cas d'échec à l'UE, la/les partie.s en échec sont à représenter.

La note en échec sera la note de l'UE.

Il faut comprendre par 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.

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	Rap	40				
Période d'évaluation	Exe	60			Tvs + Exe	100

Rap = Rapport(s), Exe = Examen écrit, Tvs = Travail de synthèse

## 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 66 du règlement général des études 2023-2024).