

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

Actualités liées au secteur			
Code	ECHG2B33ACS	Caractère	Optionnel
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	24 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Annie DELSALLE (annie.delsalle@helha.be) Perrine PIGEON (perrine.pigeon@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

Les compétences managériales de l'hôtelier, doivent se confronter aux changements, nouveautés du vaste marché du tourisme dont fait partie le secteur HoReCa afin d'assurer la pérennité de son établissement.

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

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
- 2.6 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

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
- 3.4 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

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

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
- 5.4 Gérer les aspects opérationnels de l'activité quotidienne
- 5.8 Coordonner et produire des activités événementielles

Acquis d'apprentissage visés

Au terme de cette formation, l'étudiant.e aura acquis réflexes et ouverture d'esprit, ainsi que techniques, pour se tenir informé des événements et autres faits d'actualité pouvant aider son exploitation à rester être rentable et rester en adéquation avec son marché.

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) :

ECHG2B33ACSA	Mise en situation MICE	12 h / 1 C	(opt.)
ECHG2B33ACSB	Actualités et veille liées au secteur	12 h / 1 C	(opt.)

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

4. Modalités d'évaluation

Les 20 points attribués dans cette UE sont répartis entre les différentes activités de la manière suivante :

ECHG2B33ACSA	Mise en situation MICE	10	(opt.)
ECHG2B33ACSB	Actualités et veille liées au secteur	10	(opt.)

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

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

L'AA Actualités et veille liées au secteur vise à outiller l'étudiant.e dans sa posture de veille quant à l'actualité du secteur hôtelier. Ces outils seront directement mobilisés dans l'AA Mise en situation MICE à travers la veille événementielle que l'étudiant.e devra mener pour le choix de l'événement auquel il/elle participera.

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 : management

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

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Mise en situation MICE			
Code	4_ECHG2B33ACSA	Caractère	Optionnel
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	1 C	Volume horaire	12 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Perrine PIGEON (perrine.pigeon@helha.be)		
Coefficient de pondération	10		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

L'AA "Mise en situation MICE" vise à familiariser l'étudiant.e avec les réalités du monde de l'événementiel dans sa globalité. A travers l'intégration de l'équipe organisatrice d'un événement directement ou indirectement liée au secteur du tourisme, des loisirs, de l'hébergement et/ou de la restauration, l'étudiant.e participe activement aux services, rencontres et échanges avec un.e organisateur/trice et mène une analyse observatoire (tendant à l'objectivation) des différentes facettes de l'organisation de l'événement.

Objectifs / Acquis d'apprentissage

A l'issue de cette activité d'apprentissage, l'étudiant.e doit être capable de/d' :

- Mener une veille événementielle du secteur;
- Adapter la gestion de son temps et son comportement aux exigences des professionnel.le.s;
- Avoir une vision critique et tendant à l'objectivation de la problématique liée à la mise en place d'un événement;
- Avoir une connaissance des institutions, organisations, entreprises, personnalités jouant un rôle actif dans le secteur de l'événementiel en question;
- Maîtriser des compétences utiles : savoir se présenter, prendre des notes, gérer son temps, s'organiser, s'intégrer dans une équipe, prendre des initiatives, respecter les consignes données et se vendre;
- Rédiger un rapport reprenant les éléments observés en regard des bases théoriques (notamment en sociologie organisationnelle) en respectant une structure et un contenu minimal prescrits.

Les compétences visées par cette AA sont les suivantes : 1.1, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 3.4, 3.5, 3.6, 5.4, 5.8.

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Au travers des différentes observations effectuées par l'étudiant.e et les réponses aux questions posées aux responsables des événements, au terme de cette activité d'apprentissage, l'étudiant.e sera capable de :

- Rendre compte des démarches à réaliser pour mener à bien les événements auxquels elle/il a participé ;
- Critiquer les éléments mis en place afin de les reproduire s'ils conviennent, les modifier ou les adapter si besoin ou en fonction des circonstances ou des publics visés ;
- Auto-évaluer ses attentes, attitudes, comportements à l'issue de sa participation à l'événement ;
- A l'issue de sa participation, l'étudiant.e sera capable de s'adapter au contexte de travail dans lequel elle/il évolue tout en respectant l'Humain/l'éthique/la déontologie professionnelle ainsi que d'effectuer correctement

la prestation attendue et d'en rendre compte.

Démarches d'apprentissage

Cette AA s'organise en trois activités distinctes :

- **Séances de cours**
Des sessions de cours magistraux au Q1 sont prévues pour établir les bases théoriques, et préparer les étudiant.e.s à intégrer une équipe organisatrice et/ou débriefer sur cette expérience d'intégration.
- **Intégration d'une équipe organisatrice**
La participation à un événement régional, national ou international d'envergure ayant un certain lien avec le secteur de la Gestion Hôtelière au sens large dont l'objet est, entre autres, la valorisation d'un produit local, régional, national ou international.
- **Rédaction du rapport**

Rédiger un rapport selon des consignes précises postées sur la plateforme informatique de la HELHa.

Dispositifs d'aide à la réussite

L'étudiant.e est invité.e à prendre contact avec l'enseignante par mail s'il/elle rencontre des difficultés à comprendre la matière ou dans les tâches qui lui sont demandées.

Sources et références

Ouvrages, articles et/ou sites Internet spécialisés
Supports vidéos

Supports en ligne

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

Tous les documents (consignes, conventions, évaluations) sont disponibles sur la plateforme électronique de la HELHa ainsi que des ressources qui y ont ajoutées au fur et à mesure des opportunités et des demandes des professionnel.le.s.

Toutefois, l'étudiant.e est proactif dans sa recherche d'événements car l'offre est toujours inférieure à la demande.

4. Modalités d'évaluation

Principe

Session Q1

30% de la note finale fera l'objet d'un examen écrit en session.

Session Q2

20% de la note finale relève d'une évaluation de la prestation de l'étudiant.e à l'événement par le/la créateur/créatrice, organisateur/organisatrice et selon une grille d'évaluation pré-établie remise par l'étudiant.e avant le début de sa prestation. Evaluation complétée par une éventuelle visite du responsable de l'AA.

50% de la note finale fera l'objet d'un rapport écrit sur base d'une prise de recul de l'expérience de l'étudiant.e sur le terrain.

Attention :

L'événement auquel l'étudiant.e souhaite prendre part doit être validé en amont par l'enseignante;

L'événement peut avoir lieu au premier ou au deuxième quadrimestre;

En cas de non présentation/participation à l'une de ces activités d'évaluation, l'étudiant.e obtiendra la note PP pour l'ensemble de l'AA.

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.

Session Q3

100% de la note finale fera l'objet d'un travail de synthèse.

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

Les étudiant.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 concernée.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière			Prj + Rap	70		
Période d'évaluation	Eve	30			Tvs	100

Eve = Évaluation écrite, Prj = Projet(s), Rap = Rapport(s), 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).

Bachelier en gestion hôtelière orientation : management

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

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Actualités et veille liées au secteur			
Code	4_ECHG2B33ACSB	Caractère	Optionnel
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	1 C	Volume horaire	12 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Annie DELSALLE (annie.delsalle@helha.be)		
Coefficient de pondération		10	
Langue d'enseignement et d'évaluation		Français	

2. Présentation

Introduction

Pour mener à bien sa mission, le/la gestionnaire d'un établissement hôtelier se doit d'analyser régulièrement son environnement afin de prendre connaissance des tendances et évolutions de son secteur d'activité ainsi que de celles de sa place de marché. Pour y parvenir, il/elle se doit mettre en place une veille afin de disposer d'informations pertinentes pour l'aider dans sa prise de décisions.

Objectifs / Acquis d'apprentissage

A l'issue de cette AA, l'étudiant.e sera capable

- d'inventorier les différents supports et moyens de veille afin de concevoir et mettre en place un système de veille au sein d'un établissement hôtelier.
- de trouver au moins 3 sources fiables en lien avec une problématique liée au secteur hôtelier qui apporteront un éclairage sur celle-ci
- de résumer chacune de ces sources séparément
- de synthétiser les différentes sources dans un seul document
- de présenter les résultats de sa recherche en utilisant adéquatement un outil de présentation
- de présenter oralement les résultats de sa recherche afin d'en débattre avec ses pairs
- de citer ses sources selon les règles prévues, dans chacun des documents établis

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Veille : aspects théoriques

Sources : aspects théoriques et mise en pratique

Recherche, lecture, résumés, synthèse et création d'un support de présentation des sources pouvant répondre à une problématique en lien avec le secteur hôtelier : aspects théoriques et mise en pratique

Démarches d'apprentissage

- Méthode inductive
- Méthode déductive
- Méthode active
- Supervision individuelle

Dispositifs d'aide à la réussite

Sources et références

Les sources sont présentées dans les support de cours postés sur la plateforme de l'institution.

Supports en ligne

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

- Notes de cours postées sur la plateforme de l'institution
- Livres et revues off et on line disponibles à la bibliothèque et/ou accessibles via PC de tout endroit.

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.

En 1ère session (Q2)

Recherches, résumés et synthèse à réaliser durant les séances d'apprentissage : 25 % des points

Résumés et synthèse répondant aux critères, postés sur la plateforme, aux dates prévues : 25 % des points

Support de la présentation des éléments de la recherche, établi selon des critères choisis par l'étudiant.e, posté sur la plateforme à la date prévue : 25 % des points

Animation d'un débat avec les pairs à la date prévue, postée sur la plateforme ou participation à celui-ci : 25 % des points (l'étudiant.e absent.e à au-moins un débat aura 0 pour cet aspect de l'évaluation)

L'absence ou la non présentation d'au-moins un des éléments aura pour conséquence la note PP pour cette activité d'apprentissage et donc pour l'UE.

En 2e session (Q3)

Présentation d'une problématique en lien avec le secteur hôtelier et d'au-moins 3 sources fiables apportant un éclairage sur celle-ci, résumées chacune, synthétisées ensemble avec citation des sources selon les règles ; le tout posté sur la plateforme à la date prévue dans l'horaire d'évaluation : 75 % des points

Présentation des éléments de recherche sur un support de présentation posté sur la plateforme à la date prévue dans l'horaire d'évaluation : 25 % des points

L'absence ou la non présentation d'au-moins un des éléments aura pour conséquence la note PP pour cette activité d'apprentissage et donc pour l'UE.

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			Evc	25		
Période d'évaluation			Trv	75	Trv	100

Evc = Évaluation continue, Trv = Travaux

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

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).