

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 II et Yield management			
Code	ECHG2B36GHO	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	3 C	Volume horaire	36 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Elodie NUOTATORE (elodie.nuotatore@helha.be) Annie DELSALLE (annie.delsalle@helha.be)		
Coefficient de pondération	30		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

A travers son approche systémique, cette AA plonge l'étudiant.e dans un univers immersif mettant en synergie différents outils, concepts-clés et fonctions de l'hôtellerie et de la restauration, tout en reflétant les enjeux du secteur.

Après avoir développé les bases théoriques de la gestion hôtelière, l'étudiant.e prend les commandes de la gestion stratégique et opérationnelle d'un hôtel restaurant et étudie l'impact de ses décisions sur la situation financière et concurrentielle 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
- 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
- 2.3 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
- 3.4 Appréhender son activité dans ses différentes dimensions techniques et résoudre les problèmes techniques simples du matériel, des installations
- 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
- 4.5 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
 - 5.5 Planifier les approvisionnements et gérer les stocks

Acquis d'apprentissage visés

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

- Maîtriser des concepts et outils de bases propre à la gestion hôtelière telle que le Yield Management;
- Analyser l'évolution de situation d'un hôtel-restaurant et de son environnement concurrentiel;
- Anticiper les tendances du marché hôtelier et de la restauration et les attentes des clients;
- Identifier les facteurs-clés de succès de la gestion stratégique et opérationnelle d'un hôtel-restaurant;
- Prendre des décisions réfléchies à partir de l'analyse de rapports et faits concrets;
- Comprendre comment améliorer la satisfaction de la clientèle et son impact sur la gestion d'un établissement.

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) :

ECHG2B36GHOA Gestion hôtelière II et Yield management

36 h / 3 C

Contenu

Cette AA aborde les volets hébergement et restauration de la gestion hôtelière et couvre notamment les thématiques suivantes :

Hébergement :

- Yield Management
- Calcul d'indicateurs et des écart
- Daily repor
- Répartition du personnel, planning & housekeeping

Restauration:

- Menu Engineering
- Fiche technique
- Gestion des approvisionnement
- Gestion des coûts
- Principes d'Omnès
- Ecart
- Marge prévisionnelle
- Gestion du temps

Gestion de la satisfaction client

Gestion de la satisfaction des employés

Les fonctions mobilisées dans l'expérience immersive sont les suivantes:

- La réception
- Le petit déjeuner
- Le restaurant
- L'entretien (Housekeeping)
- La maintenance
- Les ressources humaines
- L'approvisionnement

Démarches d'apprentissage

Cette AA s'organise en deux volets complémentaires :

- **Volet théorique** (18h) : cours magistraux mobilisant les concepts de base et outils de la gestion hôtelière, avec une emphase sur le Yield Management.
- **Volet pratique** (18h) : exercice de simulation de gestion d'un hôtel-restaurant en salle informatique, mettant notamment en pratique les bases conceptuelles et outils mobilisés à travers le volet théorique. A travers cette expérience, l'étudiant.e a la mission de prendre en main la gestion stratégique et opérationnelle d'un hôtel restaurant et d'en analyser périodiquement les impacts sur la situation de l'établissement dans son environnement concurrentiel.

Dispositifs d'aide à la réussite

L'étudiant.e est invité.e à prendre contact avec les enseignants par mail s'il/elle rencontre des difficultés pendant ou en dehors des séances.

Pendant les séances de simulation en salle informatique, l'étudiant.e bénéficie d'un suivi individualisé de l'enseignante.

Sources et références

Sites et ouvrages spécialisés

Documentation du logiciel CESIM Hospitality

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 :

Slides de cours;

Accès au logiciel de simulation;

Rapport d'activités et financiers;

Tous les supports numériques présentés en cours et disponible via Connected.

4. Modalités d'évaluation

Principe

Les modalités d'évaluation sont les suivantes :

Session Q1 :

50% de la note finale porteront sur le volet théorique et feront l'objet d'un examen écrit en session.

50% de la note finale porteront sur le volet pratique et seront consacrés à l'évaluation des différents rapports intermédiaires et final et à la participation active lors des séances du volet pratique.

La participation à la partie pratique du cours est obligatoire et sera considérée dans l'évaluation.

Session Q3 :

En cas d'échec à l'AA (moyenne des deux volets) :

- **Si échec du volet pratique :** l'étudiant.e devra repasser l'AA l'année académique suivante car la simulation est non réorganisable en seconde session.
- **Si réussite du volet pratique mais échec du volet théorique :** l'étudiant.e repassera la partie théorique en session 3. Dans ce cas, la note obtenue à la partie pratique au Q1 peut être conservée et la note finale de l'AA sera la moyenne arithmétique des deux parties.

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.

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.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière	Evc + Rap	50			Evc + Rap	50
Période d'évaluation	Exe	50			Exe	50

Evc = Évaluation continue, Rap = Rapport(s), Exe = Examen écrit

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).