

# Bachelier en management du tourisme et des loisirs

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

Tél : +32 (0) 64 23 76 23

Fax : +32 (0) 64 23 76 33

Mail : [eco.lalouviere@helha.be](mailto:eco.lalouviere@helha.be)

## 1. Identification de l'Unité d'Enseignement

Management hôtelier			
Code	ECTO3B38MHO	Caractère	Obligatoire
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	24 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Annie DELSALLE ( <a href="mailto:annie.delsalle@helha.be">annie.delsalle@helha.be</a> )		
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

Cette activité d'apprentissage présente une approche du secteur de l'hébergement, élément incontournable du secteur touristique.

### 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
- 1.6 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**

- 2.3 Présenter ou promouvoir l'information, les documents, les produits sélectionnés, tant à l'écrit qu'à l'oral, de manière rigoureuse et ciblée avec les moyens adéquats
- 2.6 Pratiquer l'écoute et l'empathie, s'ouvrir aux autres cultures en tenant compte des traditions

#### Compétence 3 **Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres au tourisme**

- 3.3 Concevoir, produire les documents, les produits, les projets, les actions de promotion adéquats sur les supports idoines
- 3.4 Intégrer les procédures, les documents, les prescriptions légales et les stratégies spécifiques au secteur d'activité

#### Compétence 4 **Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique**

- 4.2 Rechercher, vérifier, comparer, et exploiter les informations nécessaires et pertinentes pour chaque projet ou mission
- 4.5 Exploiter des indicateurs de tendance du marché du tourisme et des loisirs et participer à leur conception

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

- 5.4 Gérer les priorités, anticiper
- 5.6 Structurer et équilibrer les offres, les produits, en fonction du profil du public cible

### Acquis d'apprentissage visés

A l'issue de cette activité d'apprentissage, l'étudiant.e sera capable de :

- Utiliser adéquatement le vocabulaire hôtelier
- Analyser des statistiques émises par des organismes wallons et bruxellois afin de proposer une offre hôtelière aux différents segments de clients mis en évidence dans un site particulier
- Analyser, présenter et critiquer différents indicateurs hôteliers émis par une organisation touristique.
- Présenter une analyse d'un établissement hôtelier dans son environnement en lien avec la démarche marketing
- Calculer et interpréter les principaux ratios d'hébergement utilisés à la réception d'un hôtel situé en Belgique
- Se questionner sur l'impact de la digitalisation des métiers d'accueil dans le secteur hôtelier

### 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) :

ECTO3B38MHOA Management hôtelier

24 h / 2 C

### Contenu

L'activité d'apprentissage présente :

1. La mise en contexte du management hôtelier
2. L'hôtel et son environnement
3. L'hôtel et ses défis actuels
4. Les indicateurs hébergement : calculs, analyse, interprétation

### Démarches d'apprentissage

- Parcours pédagogique adapté
- Cours magistral
- Approche par situation problème
- Travail en autonomie
- Analyse et critique de sources spécialisées
- Exercices d'application
- Démarches déductive et analogique
- Démarche réflexive

### Remarque :

Les modalités d'enseignement sont susceptibles d'être ajustées en fonction des mesures sanitaires imposées.

### Dispositifs d'aide à la réussite

- Correction systématique des exercices
- Inventaire des objectifs à maîtriser posté sur la plateforme
- Séance de questions/réponses précédant l'évaluation

### Sources et références

- Revues spécialisées disponibles à la bibliothèque.
- Sites internet des administrations du tourisme et Institut national des statistiques
- Toutes les sources sont reprises dans le syllabus 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 :

- Syllabus
- Parcours pédagogique adapté
- Statistiques touristiques émanant d'institutions publiques belges
- Articles ou autres supports créés par/pour des professionnels du tourisme

## 4. Modalités d'évaluation

### Principe

Les modalités d'évaluation sont les suivantes :

- Examen écrit en session

Pour un.e étudiant diplômable en janvier, les modalités d'évaluation ainsi que la matière sur laquelle il sera interrogé seront définies dans une convention à part signée par l'étudiant.e et l'enseignant concerné.

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.

### Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière						
Période d'évaluation	Exe	100			Exe	100

Exe = Examen écrit

### Dispositions complémentaires

**Toutes les dispositions prévues par le RGE sont d'application.**

#### Principe général :

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. Dans la mesure où cette unité d'enseignement est constituée d'une seule activité d'apprentissage, automatiquement, la note obtenue pour l'activité d'apprentissage est la note de l'unité d'enseignement.

#### Exceptions :

En cas de mention CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), Z (zéro), PR (note de présence) ou FR (fraude) dans une des activités d'apprentissage composant l'UE, la mention dont question sera portée au relevé de notes de la période d'évaluation pour l'ensemble de l'UE (quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE).

#### N.B.

La non-présentation d'une partie de l'épreuve (par exemple un travail) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Le principe général et les exceptions en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation.

Toutes les dispositions prévues dans le REE sont d'application.

#### 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 2021-2022).