

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

1. Identification de l'Unité d'Enseignement

Module secteur hôtelier			
Code	ECTO3B43MSH	Caractère	Optionnel
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	4 C	Volume horaire	48 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Annie DELSALLE (annie.delsalle@helha.be)		
Coefficient de pondération	40		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Cette unité d'enseignement "Secteur hôtelier" offre la possibilité aux étudiant.e.s du baccalauréat en tourisme de s'approprier des notions spécifiques au secteur hôtelier et plus particulièrement liées à la réception d'un établissement hôtelier en phase avec son environnement par le biais de concepts théoriques, d'exercices d'application et la découverte d'un logiciel hôtelier. Elle leur permet également d'exercer leur créativité par la création d'un package hôtelier répondant aux attentes d'un hôtelier effectif ou d'un opérateur touristique en lien avec le secteur hôtelier.

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 proposer des solutions innovantes pour ses projets
- 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 Défendre des dossiers, des projets, des produits, traiter les objections, conseiller la clientèle, négocier avec les différentes parties prenantes
- 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
- 2.4 Agir comme interface dans les relations en lien avec le projet dont il a la charge
- 2.5 Entretenir des relations durables avec son réseau
- 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**

- 3.2 Exploiter les potentialités des logiciels et des outils de recherche d'information et de réservation spécifiques au secteur
- 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
- 3.5 Choisir et utiliser les technologies de l'information et de la communication

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

- 4.1 Identifier les attentes, les besoins, apprécier les réactions des clients, des fournisseurs et proposer des solutions
- 4.2 Rechercher, vérifier, comparer, et exploiter les informations nécessaires et pertinentes pour chaque projet ou mission
- 4.3 Assurer la gestion commerciale et financière des activités et / ou projets, calculer et optimiser les coûts de revient et les prix de vente
- 4.4 Veiller à la qualité et à l'amélioration constante des ressources matérielles et humaines, anticiper et gérer les situations de crise, les plaintes, les litiges
- 4.5 Exploiter des indicateurs de tendance du marché du tourisme et des loisirs et participer à leur conception
- 4.6 Évaluer les implications des activités en termes d'éthique et de développement durable, proposer des améliorations

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 plannings et assurer le suivi des différents projets, dossiers et actions
- 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 la formation, l'étudiant.e devrait

- avoir acquis le vocabulaire de la profession
- avoir acquis les compétences professionnelles liées au travail de réception dans un établissement hôtelier en phase avec l'évolution de la profession suite à la digitalisation de l'économie
- avoir créé une expérience en réponse aux attentes d'un responsable du secteur touristique existant, situé en région wallonne, en respectant les procédures présentées

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) :

ECTO3B43MSHA Secteur hôtelier

48 h / 4 C

(opt.)

Contenu

Les 48 heures dédiées à l'UE "Secteur hôtelier" se répartissent comme suit :

- 1) 12h : 3 modules de 4h : Focus sur la réception : procédures et documents ; liens avec les autres services.
- 2) 18 h (3 jours) : Formation au logiciel Fidelio au Centre de Compétence Forem Tourisme à Marche-en-Famenne
- 3) 18h : Création d'un projet pour résoudre un problème concret d'un professionnel du tourisme situé en région wallonne en appliquant la pédagogie du projet

Démarches d'apprentissage

- Parcours pédagogique adapté
- Pédagogie du projet
- Cours magistral
- Approche déductive
- Approche par situation problème
- Travail en autonomie
- Discussion critique
- Analyse de sources spécialisées
- Exercices d'application en salle informatique

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
- Séance de questions/réponses avant l'évaluation
- Disponibilité sur Teams en dehors des périodes d'AA pour répondre aux questions éventuelles en lien avec le projet

Sources et références

- Revues professionnelles spécialisées disponibles à la bibliothèque
- Sites internet spécialisés
- Boîte à outils présentées durant les séances d'activités d'apprentissage

Supports en ligne

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

- Notes de cours
- Supports didactiques divers
- Logiciel

4. Modalités d'évaluation

Principe

Les modalités d'évaluation sont les suivantes :

En 1ère session, la note d'examen se compose de deux éléments :

- 1) Evaluation de la solution proposée à l'hôtelier ou l'opérateur touristique par les parties prenantes: 18/48 soit 37.5 % de la note finale
- 2) Evaluation intégrée des parties théorique (partie écrite), pratique (partie orale) et informatique (partie sur PC) en lien avec le travail de réceptionniste réalisée à l'issue de la formation à l'utilisation du logiciel Fidélis : 30/48 soit 62.5 % de la note finale

En 2e session, la note d'examen est celle obtenue à l'issue d'une épreuve écrite réalisée durant la session d'examens. Cette épreuve portera tant sur le projet (50 %) que l'aspect "réception" abordé durant les activités d'apprentissage (50 %).

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.

Exceptions :

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.

Pour un 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'enseignant.e concerné.e. 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).

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%

production journalière	Prj	37.5			Prj	50
Période d'évaluation	Exe	62.5			Exe	50

Prj = Projet(s), Exe = Examen écrit

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 67 du règlement général des études 2022-2023).