

# Bachelier en management du tourisme et des loisirs

|   |
|---|
| <b>HELHa La Louvière</b> Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE   |
| Tél : +32 (0) 64 23 76 23 Fax : +32 (0) 64 23 76 33 Mail : <a href="mailto:eco.lalouviere@helha.be">eco.lalouviere@helha.be</a> |

## 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 ( <a href="mailto:annie.delsalle@helha.be">annie.delsalle@helha.be</a> )<br>Déborah MELIS ( <a href="mailto:deborah.melis@helha.be">deborah.melis@helha.be</a> ) |                 |           |
| 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 celles liées à la réception d'un établissement 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
  - 1.6 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**
  - 2.6 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
  - 4.5 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**

5.4 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 acquis les compétences pour gérer les réseaux sociaux d'un opérateur touristique
- être capable de proposer des solutions pour gérer certaines conséquences de l'utilisation de la technique du yield management 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) :

ECTO3B43MSHA Secteur hôtelier

48 h / 4 C

(opt.)

### Contenu

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

- 1) 24h : 8 modules de 3h : 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) 6h : Présentation des spécificités de la gestion des réseaux sociaux d'un opérateur touristique ainsi que gestion de certaines conséquences de l'application de la technique de yield management pour fixer les prix dans le secteur hôtelier.

### Démarches d'apprentissage

- Parcours pédagogique adapté
- 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 dispositions imposées.

### Dispositifs d'aide à la réussite

- Correction systématique des exercices
- Séance de questions/réponses avant l'évaluation

### 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

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 modalités d'évaluation sont les suivantes :

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

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 Fidelio à Marche-en-Famenne, au Centre de Compétence Forem Tourisme : 100 % de la note finale.

En cas de non présentation de l'une de ces composante, la note sera PP.

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 sur l'aspect "réception" abordé durant les activités d'apprentissage (50 %) ainsi que l'acquisition de compétences de l'utilisation du logiciel Fidelio dans un établissement hôtelier au choix de l'étudiant.e, choix validé par l'enseignante en date de la consultation des copies d'examen du Q1, au plus tard sur base d'une convention signée par l'hôtelier qui s'engage à former l'étudiant.e pendant au-moins 18h à l'utilisation du logiciel Fidelio. L'absence de présentation de convention dans les délais aura pour conséquence, PP à cette partie d'évaluation.

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 | Trv       |     |           |   | Prj       |     |
| Période d'évaluation   | Exe       | 100 |           |   | Exe       | 100 |

Trv = Travaux, Exe = Examen écrit, Prj = Projet(s)

### 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).