

Bachelier en management du tourisme et des loisirs

HELHa Campus Montignies 136 Rue Trieu Kaisin 6061 MONTIGNIES-SUR-SAMBRE		
Tél : +32 (0) 71 15 98 00	Fax :	Mail : eco.montignies@helha.be

1. Identification de l'Unité d'Enseignement

Création de produit			
Ancien Code	ECTO2B25CDP	Caractère	Obligatoire
Nouveau Code	COTO2250		
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	24 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	() Yves DETHIER (yves.dethier@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

Objectifs généraux

1. Acquérir les bases du design et marketing des services.
2. Appliquer une démarche projet pour créer ou améliorer un service réel.
3. Développer des compétences d'analyse, de créativité, de prototypage et de communication.
4. Favoriser l'autonomie, la collaboration et la capacité à défendre un projet professionnellement.

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
- 1.3 Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques
- 1.5 Développer la polyvalence et proposer des solutions innovantes pour ses projets

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

- 3.1 Utiliser des supports cartographiques et gérer la dimension espace-temps des produits
- 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**

- 4.1 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

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
- 5.5 Coordonner et animer des équipes

Acquis d'apprentissage visés

A l'issue du cours, l'étudiant sera capable de :

1. Comprendre et appliquer les principes du design de service et marketing.
2. Identifier les besoins utilisateurs et reformuler un problème client.
3. Générer des idées innovantes et sélectionner des solutions pertinentes.
4. Construire un prototype fonctionnel et conduire des tests utilisateurs.
5. Élaborer un modèle économique simplifié viable.
6. Organiser et piloter un projet en équipe, gérer planning et responsabilités.
7. Préparer et réaliser une présentation orale convaincante et argumentée.

A l'issue du cours, l'étudiant connaîtra :

1. Concepts clés du design et marketing de services (service vs produit, persona, parcours client).
2. Outils d'analyse (SWOT, carte des irritants, feedback utilisateur).
3. Méthodes créatives (SCAMPER, brainwriting).
4. Techniques de prototypage et test utilisateur.
5. Bases du modèle économique (Business Model Canvas simplifié).
6. Gestion de projet appliquée à la création de service.
7. Techniques de communication orale et création de supports.

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) :

ECTO2B25CDPA Création de produit

24 h / 2 C

Contenu

1. Lancement du projet & bases du design de service
2. Connaissance utilisateur
3. Identifier un problème et le reformuler
4. Créativité & idéation
5. Formalisation de l'idée de service
6. Prototypage
7. Test utilisateur & itérations
8. Modèle économique simplifié & valeur client
9. Gestion de projet & planning
10. Communication & pitch
11. Coaching intensif projet
12. Présentations finales & évaluation

Démarches d'apprentissage

Exposés de l'enseignant

Travaux de groupes et individuels sur des descriptions de situation

Lecture d'articles

Dispositifs d'aide à la réussite

Décisions communes des deadlines,

Cas concrets (jeu de familiarisation, cas pratiques)

Présentation claire des acquis d'apprentissages et des modalités d'évaluation au cours 1

Séances de questions / réponses bienvenues,

Coaching pendant les travaux de groupes avec feedback

Climat de confiance

Sources et références

Ouvrages de référence tels que :

Kotler & Keller (2015). *Marketing Management - 15e édition*. Pearson Education France.

Amstrong, G., Kotler, P., Le Nagard, E., & Lasri, S. (2023). *Principes de marketing*. Pearson.

Supports en ligne

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

Note de cours

Articles

Power Point

Documents et références sur la plateforme d'e-learning

Modalités opérationnelles, notes de cours, PPST, ou autres supports, vademecum, directives seront déposés sur la plateforme numérique au regard de l'AA.

4. Modalités d'évaluation

Principe

Évaluation à 100% basée sur un projet de groupe.

Livrables :

- o Rapport écrit synthétique présentant analyse, solutions, prototype, business model, etc.
- o Présentation orale (10-15 minutes) avec support visuel (PowerPoint, maquette, vidéo...).

• Critères d'évaluation :

- o Clarté et pertinence de l'analyse des besoins et problèmes.
 - o Originalité et impact des solutions proposées.
 - o Qualité et fonctionnalité du prototype.
 - o Cohérence du modèle économique.
 - o Qualité du travail collaboratif et gestion du projet.
 - o Qualité de la communication orale et visuelle.
 - o Capacité à argumenter et répondre aux questions.
- Feedbacks réguliers lors des séances coaching.

Pondérations

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

Prj = Projet(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 adjoint de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2025-2026).