Année académique 2025 - 2026 Département Arts, Business et Communication

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

Management hôtelier			
Ancien Code	ECTO3B38MHO	Caractère	Obligatoire
Nouveau Code	COTO3380		
Bloc	3B	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

Le cours vise à :

1. Donner une compréhension globale du management hôtelier comme pilier du tourisme.
2. Amener l'étudiant à analyser un établissement hôtelier dans son environnement et à en comprendre les enjeux marketing et opérationnels.
3. Former à l'utilisation et l'interprétation des indicateurs hôteliers, outils essentiels pour évaluer la performance et la rentabilité.
4. Développer une réflexion critique sur les transformations du secteur, notamment liées à la digitalisation et aux nouveaux comportements de consommation.

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**
- 3.4 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

Acquis d'apprentissage visés

Compétences terminales

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

1. S'intégrer dans un environnement hôtelier et s'y adapter
   → Travailler en autonomie et en équipe, collaborer à la résolution de problèmes, agir de manière responsable et éthique.
2. Communiquer efficacement dans un contexte hôtelier
   → Présenter et promouvoir une offre hôtelière de façon claire et adaptée ; pratiquer l'écoute active et l'empathie ; prendre en compte la diversité culturelle.
3. Mobiliser les savoirs spécifiques à l'hôtellerie
   → Appliquer les procédures, documents, prescriptions légales et stratégies propres au secteur hôtelier.
4. Analyser et exploiter des données et indicateurs
   → Rechercher, comparer et interpréter des données statistiques et des KPI ; évaluer la performance d'un établissement ; proposer des pistes d'amélioration.
5. Planifier et organiser la gestion hôtelière
   → Structurer, coordonner et gérer des activités liées à l'accueil et à l'hébergement ; définir des priorités et anticiper les besoins.

Connaissances terminales

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

1. Le vocabulaire hôtelier et pourra l'utiliser dans un contexte professionnel.
2. Les sources statistiques sectorielles (Wallonie, Bruxelles) et leur utilisation pour analyser l'offre et la demande.
3. Les indicateurs clés de performance hôtelière (taux d'occupation, ADR, RevPAR) et leur interprétation.
4. Les ratios opérationnels liés à la réception (durée moyenne de séjour, taux de no-show, revenu moyen par chambre disponible).
5. Les principes d'analyse marketing d'un établissement hôtelier et de son environnement (forces/faiblesses/opportunités/menaces).
6. L'impact de la digitalisation (plateformes, PMS, automatisation, e-réputation) sur les métiers de l'accueil et la stratégie des hôtels.

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

1. Introduction et contexte du management hôtelier
2. Clientèle et marketing hôtelier
3. Gestion opérationnelle et indicateurs de performance
4. Défis et perspectives du secteur hôtelier
5. (...)

Démarches d'apprentissage

• Cours magistral pour les bases théoriques.
• Études de cas et situations-problèmes pour lier théorie et pratique.
• Exercices d'application : calculs d'indicateurs, analyse de statistiques.
• Travail en autonomie et recherche documentaire.
• Analyse critique de sources spécialisées et mise en perspective.
• Séance de questions-réponses et correction d'exercices en préparation à l'évaluation.

Eventuellement, activité pédagogique obligatoire.

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

Modalites operationnelles,notes de cours,PPTs ou autres supports,vadémécum, directives seront déposés sur la plateforme numérique au regard de l'AA.

Toutes les sources sont reprises dans le support déposé sur ConnectED au regard de l'UE/AA.

Supports en ligne

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

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

4. Modalités d'évaluation

Principe

• Examen écrit en session (100 % de la note finale).

Les modalités opérationnelles seront postées sur ConnectED au regard de l'UE.

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. Par ailleurs, si l'activité pédagogique est obligatoire, l'étudiant est ajourné.

Etudiants diplômables en janvier
L'AA est réorganisable en janvier. Les modalités sont les mêmes qu'énoncées ci-dessus et la matière est la même.

Pondérations

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

Exe = Examen écrit

Dispositions complémentaires

Pondération des Activites d' Apprentissage dans l' Unite 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).