

Bachelier en gestion hôtelière orientation : management

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

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'Unité d'Enseignement

| Hébergement et réception | | | |
|--|---|-----------------|-------------|
| Code | ECHG2B38HER | Caractère | Obligatoire |
| Bloc | 2B | Quadrimestre(s) | Q1 |
| Crédits ECTS | 4 C | Volume horaire | 48 h |
| Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE | Déborah MELIS (deborah.melis@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

Si on voulait résumer le métier de gestionnaire hôtelier, cela tiendrait en deux expressions : Room Division et Food and Beverage avec toutes les spécificités que contiennent ces deux secteurs principaux.

Au sein de chacun, il y a un langage dédié, des techniques de production, des normes, enfin bref plusieurs métiers faits de compétence différentes et complémentaires.

Dans le cadre de ce cours, il s'agira de familiariser l'étudiant aux vocabulaires, outils, techniques et psychologie des hommes du secteur hébergement

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**
 - 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- Compétence 2 **Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe**
 - 2.1 Répondre aux attentes et anticiper les besoins de la clientèle actuelle et potentielle
 - 2.2 Pratiquer l'écoute et l'empathie et fonctionner « orienté client »
 - 2.4 Négocier avec les différents interlocuteurs
 - 2.7 Sensibiliser les différents acteurs aux enjeux relatifs au développement durable
- Compétence 3 **Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à la gestion hôtelière**
 - 3.5 Appliquer les règles de la profession en matière d'hygiène, de sécurité, de normes dans le respect de la législation
 - 3.6 Choisir et utiliser les méthodes, outils, techniques, produits des différents secteurs liés à l'hébergement et la restauration
- Compétence 4 **Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique**
 - 4.1 Décrypter et anticiper les évolutions du marché hôtelier et de la restauration et les attentes des clients
 - 4.2 Adapter, concevoir et exploiter des indicateurs de tendances liés à son activité
- 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 flux de personnel, répartir et coordonner les tâches et les responsabilités entre les personnes et les équipes, dans le respect des règles spécifiques du secteur
 - 5.4 Gérer les aspects opérationnels de l'activité quotidienne

Acquis d'apprentissage visés

Au terme de cette unité d'apprentissage, l'étudiant sera capable de:

- Utiliser un vocabuaire professionnel
- Gérer un service housekeeping, Front Office, et réservation
- Intégrer la notion de durabilité dans ses pratiques professionnels
- Utiliser un système d'exploitation hôtelier informatisé

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) :

ECHG2B38HERA Hébergement et réception

48 h / 4 C

Contenu

Housekeeping : présentation du service, planning de femmes de chambre, description d'une ouverture et notions d'écologie au sein d'un hôtel.

Réservation : Accueil téléphonique, planning de réservation, identification des types de réservation, notions de yield Management

Front Office : présentation du service, relations clientèles, plan journalier d'occupation, facturation client et initiation à un système d'exploitation hôtelier informatisé (FIDELIO)

Démarches d'apprentissage

Cours magistral

Exercices pratiques sur base de situations réelles.

Dispositifs d'aide à la réussite

Néant

Sources et références

Néant

Supports en ligne

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

Notes de cours

Documents distribués au cours

4. Modalités d'évaluation

Principe

Cette activité d'apprentissage sera évaluée par un travail lors de l'initiation au système d'exploitation informatisé et par un examen écrit en session

Pondérations

| | Q1 | | Q2 | | Q3 | |
|------------------------|-----------|----|-----------|---|-----------|-----|
| | Modalités | % | Modalités | % | Modalités | % |
| production journalière | Trv | 30 | | | | |
| Période d'évaluation | Exe | 70 | | | Exe | 100 |

Trv = Travaux, Exe = Examen écrit

Dispositions complémentaires

Pour l'évaluation de Q3, Le travail journalier ne sera plus pris en compte.
Seule, l'évaluation écrite comptera pour 100% du résultat.

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 de l'activité d'apprentissage est la note de l'unité d'enseignement.

Exceptions :

1. 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.

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).