

Bachelier en gestion hôtelière orientation : arts culinaires

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

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'Unité d'Enseignement

| Outils de développement relationnel | | | |
|--|--|-----------------|-------------|
| Ancien Code | ECHA2B52ACU | Caractère | Obligatoire |
| Nouveau Code | XOHA2520 | | |
| Bloc | 2B | Quadrimestre(s) | Q1 |
| Crédits ECTS | 6 C | Volume horaire | 72 h |
| Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE | Perrine PIGEON (perrine.pigeon@helha.be) Raphaël FOGLIA (raphael.foglia@helha.be) | | |
| Coefficient de pondération | 60 | | |
| Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification | bachelier / niveau 6 du CFC | | |
| Langue d'enseignement et d'évaluation | Français | | |

2. Présentation

Introduction

Cette UE se compose des AA "Attitudes relationnelles" et "Créativité". Les objectifs poursuivis relèvent notamment du développement chez l'étudiant.e des compétences relationnelles essentielles envers les différent.e.s actrices/acteurs du métier et de la stimulation de son potentiel créatif comme levier d'avantage concurrentiel durable.

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
- 1.5 Développer la polyvalence et l'esprit d'entreprendre afin de gérer des projets complexes, de proposer des solutions innovantes et de les accompagner
- 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**

- 2.1 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
- 2.8 Utiliser les outils de création et de communication adaptés aux objectifs et interlocuteurs

Compétence 3 **Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à la gestion hôtelière**

- 3.2 Interagir avec les acteurs institutionnels, touristiques, culturels

Compétence 5 **S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission**

- 5.2 Former, évaluer, motiver et animer les collaborateurs
- 5.7 Connaître et analyser l'environnement multiculturel pour adapter son leadership

Acquis d'apprentissage visés

Au terme de cette UE, l'étudiant.e disposera d'outils de relations humaines, aura progressé dans le domaine de sa connaissance d'elle-même/lui-même, en tant que futur.e gestionnaire, dans le domaine de la communication à l'autre (collaborateur, client, fournisseur...). Elle/Il aura également eu un aperçu de l'avantage concurrentiel que peut représenter l'aspect créatif et innovant au sein de son activité et comment les stimuler.

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) :

| | | |
|--------------|--------------------------|------------|
| ECHA2B52ACUA | Attitudes relationnelles | 60 h / 5 C |
| ECHA2B52ACUB | Créativité | 12 h / 1 C |

Les descriptions détaillées des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

4. Modalités d'évaluation

Les 60 points attribués dans cette UE sont répartis entre les différentes activités de la manière suivante :

| | | |
|--------------|--------------------------|----|
| ECHA2B52ACUA | Attitudes relationnelles | 50 |
| ECHA2B52ACUB | Créativité | 10 |

Les formes d'évaluation et les dispositions complémentaires particulières des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

Dispositions complémentaires relatives à l'UE

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).

5. Cohérence pédagogique

La capacité à se connecter à autrui est un prérequis nécessaire à l'efficacité professionnelle de tout.e travailleur/travailleuse y compris dans le secteur de l'hôtellerie. Chaque situation de travail vécue (dans l'entreprise et en-dehors) nécessite d'entrer en relation avec un.e autre, de dialoguer et donc de communiquer dans le respect des codes en vigueur et des personnes. Acquérir ce sens du relationnel est un enjeu de formation continue (de soi à soi ; de soi aux autres et de soi au monde) mais également de créativité.

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 2024-2025).

Bachelier en gestion hôtelière orientation : arts culinaires

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

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'activité d'apprentissage

| Attitudes relationnelles | | | |
|---|---|-----------------|-------------|
| Ancien Code | 4_ECHA2B52ACUA | Caractère | Obligatoire |
| Nouveau Code | COHA2521 | | |
| Bloc | 2B | Quadrimestre(s) | Q1 |
| Crédits ECTS | 5 C | Volume horaire | 60 h |
| Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants | Perrine PIGEON (perrine.pigeon@helha.be) | | |
| Coefficient de pondération | 50 | | |
| Langue d'enseignement et d'évaluation | Français | | |

2. Présentation

Introduction

Cette activité d'apprentissage s'inscrit dans les axes "Communication" et "Insertion socio-professionnelle" de la formation. Elle vise à outiller l'étudiant.e des savoir-être nécessaires afin de l'amener - dans une dynamique d'ouverture à l'autre - à établir des relations humaines saines et durables avec les différentes parties prenantes à sa future profession.

La capacité à se connecter à autrui est, en effet, un prérequis nécessaire à l'efficacité professionnelle de tout.e travailleur/travailleuse y compris dans le secteur de l'hôtellerie. Chaque situation de travail vécue (dans l'entreprise et en-dehors) nécessite d'entrer en relation avec un.e autre, de dialoguer et donc de communiquer dans le respect des codes en vigueur et des personnes.

Acquérir ce sens du relationnel est, en outre, un enjeu de formation continue (de soi à soi ; de soi aux autres et de soi au monde) mais également de créativité.

Objectifs / Acquis d'apprentissage

L'objectif de l'activité d'apprentissage est d'initier l'étudiant.e aux outils de relations humaines, de lui faire prendre conscience qu'un.e futur.e gestionnaire dans le secteur de l'hôtellerie et de ses arts culinaires doit faire preuve également - dans l'exercice de son futur métier - d'une série de compétences relationnelles et sociales.

Par « compétences relationnelles et sociales », nous entendons l'ensemble des aptitudes nécessaires pour interagir efficacement, mais surtout sainement, avec les autres qu'ils soient collègues, clients, fournisseurs, ...

Par « sainement », nous concevons, plus spécifiquement, l'habileté à ne pas reproduire des schémas comportementaux qui seraient l'expression de la domination ou encore de la violence sur autrui.

Au terme de l'activité d'apprentissage, l'étudiant.e aura progressé dans le domaine de sa connaissance d'elle-même/lui-même, en tant que futur.e gestionnaire, en matière de communication à l'autre (collaborateurs, clients, fournisseurs,...).

Il/Elle sera, plus spécifiquement, capable de:

- faire preuve d'empathie (savoir-être n°1) ;
- se connaître soi-même (savoir-être n°2) ;
- penser de manière critique (savoir-être n°3) ;
- réfléchir de manière flexible (savoir-être n°4) ;
- résoudre des problèmes relationnels complexes (savoir-être n°5) ;

- coopérer (savoir-être n°6) ;
- vivre ensemble (savoir-être n°7).

Cette AA contribue à l'atteinte des compétences suivantes (Cf. Référentiel de compétences) :
1.1 ; 1.2 ; 1.3 ; 1.5 ; 1.6 ; 2.1 ; 2.2 ; 2.4 ; 2.8 ; 3.2 ; 5.2 ; 5.7.

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Le cours s'articule autour de quatre chapitres/ateliers:

Chapitre/Atelier n°1: "De soi à soi, de soi aux autres, de soi au monde professionnel" (15h) (initiation aux savoir-être)

Chapitre/Atelier n°2: "Gestion des groupes et des conflits: approche par le jeu de rôle" (15h) (approfondissement maîtrise des savoir-être)

Chapitre/Atelier n°3: "Observation participante en situation professionnelle authentique et posture de déconstruction" (15h) (transposition des savoir-être au contexte professionnel)

Chapitre/Atelier n°4: "Construction d'un positionnement professionnel éthique comme fondement au vivre-ensemble en entreprise" (15) (validation des savoir-être au sein du collectif)

Démarches d'apprentissage

- Cours magistraux (dans une optique de co-construction et de réappropriation des contenus par l'étudiant.e) ;
- Laboratoire de partage d'expériences individuelles et collectives (dont avec des invités extérieur.e.s en fonction des possibilités agenda) ;
- Exercices simulés ;
- Expériences immersives ;
- Entretiens individuels de positionnement ;
- Journal de conscientisation.

Dispositifs d'aide à la réussite

Des coaching individuels réflexifs (notamment quant aux difficultés d'entrée en relation de l'étudiant.e) peuvent être organisés lors d'entretiens individuels avec l'enseignante.

Sources et références

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, PPT ou autres supports seront déposés sur la plateforme numérique au regard de l'AA.

4. Modalités d'évaluation

Principe

Q1

- Evaluation continue comprenant la présence en séances et la participation active au sein de ces dernières (60% de la note finale attribuée). En cas d'absence(s), l'étudiant.e recevra automatiquement la note de "Zéro" par séance manquée sauf s'il/elle est couvert.e par un motif légitime. La participation active sera - quant à elle - évaluée, à chaque séance, selon une grille d'observation critériée complétée par l'enseignante mais également par l'étudiant.e (auto-évaluation).

- Examen oral de retour réflexif au départ d'un journal de conscientisation à produire (40%). Le journal est demandé pour le jour de l'examen oral (avec dépôt en ligne, la veille, sur ConnectED) tant au Q1 qu'au Q3. Si le journal de

conscientisation n'est pas réalisé ou ne répond pas aux consignes demandées, la valeur de l'AA sera "PP" ou "PR".

Q3

- Examen oral (100%). Le journal est demandé pour le jour de l'examen oral (avec dépôt en ligne, la veille, sur ConnectED). Si le journal de conscientisation n'est pas réalisé ou ne répond pas aux consignes demandées, la valeur de l'AA sera "PP" ou "PR".

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

Si l'étudiant.e n'a pas souhaité participer à une activité pédagogique (hors auditoire) faisant l'objet d'une évaluation, une autre modalité d'évaluation lui sera imposée. Les modalités opérationnelles seront postées sur ConnectED au regard de l'UE/AA.

NB:

- Etudiant.e.s « diplômables » en janvier -

Pour un.e 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'enseignante.

Pondérations

| | Q1 | | Q2 | | Q3 | |
|------------------------|-----------|----|-----------|---|-----------|-----|
| | Modalités | % | Modalités | % | Modalités | % |
| production journalière | Evc | 60 | | | | |
| Période d'évaluation | Exo | 40 | | | Exo | 100 |

Evc = Évaluation continue, Exo = Examen oral

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 50

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 de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 66 du règlement général des études 2024-2025).

Bachelier en gestion hôtelière orientation : arts culinaires

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

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'activité d'apprentissage

| Créativité | | | |
|--|--|-----------------|-------------|
| Ancien Code | 4_ECHA2B52ACUB | Caractère | Obligatoire |
| Nouveau Code | COHA2522 | | |
| Bloc | 2B | Quadrimestre(s) | Q1 |
| Crédits ECTS | 1 C | Volume horaire | 12 h |
| Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants | Raphaël FOGLIA (raphael.foglia@helha.be) | | |
| Coefficient de pondération | 10 | | |
| Langue d'enseignement et d'évaluation | Français | | |

2. Présentation

Introduction

Cette activité d'apprentissage vise à introduire la notion de créativité comme catalyseur d'innovation et vecteur d'avantage concurrentiel dans la future activité professionnelle des étudiant.e.s. En ce sens, les activités proposées ont pour objet de stimuler le potentiel créatif de l'étudiant.e et favoriser l'émergence et l'étude d'idées innovantes et pragmatiques.

Objectifs / Acquis d'apprentissage

Au terme de cette activité d'apprentissage, il est attendu de l'étudiant.e qu'il/elle soit capable de :

- Considérer l'aspect créatif dans le développement de son offre dans le domaine de l'Horeca;
- Entretenir et développer ses idées créatives sur le long terme;
- Présenter ses idées créatives sous une forme pragmatique et originale ainsi que leur implémentation et implications au niveau de la gestion (avantages concurrentiels, risques,...);
- Identifier les potentiels avantages concurrentiels générés par l'implémentation des idées au sein des entités concernées.

Cette AA contribue à l'atteinte des compétences suivantes (cf. référentiel de compétences) :

1.2, 1.5, 2.1, 2.2, 2.8.

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Parmi les contenus d'apprentissage proposés dans ce cours, les points suivants seront notamment abordés :

- Concepts de créativité et innovation;
- Cultiver la posture créative;
- Outils de design thinking;
- Penser et présenter les idées créatives de façon pragmatique et systémique (dimensions financière, administrative, ressources humaines, rentabilité, gestion des stocks, réputation,...).

Démarches d'apprentissage

Cours magistraux
Activités extra-muros
Projets créatifs
Présentations

Exemples d'activités proposées à l'étudiant.e, dans le cadre de son évaluation :

- **Scrapbooking révélateur**

A partir d'un cahier de composition créative (scrapbooking), illustrer un ou des élément(s) représentatif/symolique de la semaine écoulée, sous une forme créative. Au cours des séances, des outils seront mis à disposition de l'étudiant(e) pour l'aider à développer son projet personnel.

- **Créativité disruptive en présentation**

Présenter oralement une idée d'innovation existante ou nouvelle liée au secteur hôtelier, en abordant tous les aspects propre à la faisabilité et la mise en oeuvre de cette innovation. Il est attendu de cette présentation qu'elle propose une forme de créativité disruptive et originale.

Dispositifs d'aide à la réussite

Coaching et feedbacks permanents de la part de l'enseignante;

L'étudiant.e est invité à prendre contact avec l'enseignante par mail s'il/elle rencontre des difficultés en dehors des séances.

Sources et références

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, PPT ou autres supports seront déposés sur la plateforme numérique au regard de l'AA

4. Modalités d'évaluation

Principe

Session Q1:

30% d'évaluation continue sur la réalisation des différents exercices

70% des points seront attribués à un travail présenté oralement hors session;

Session Q3:

En cas de non réussite au Q1, un travail de synthèse sera à remettre par écrit.

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

Les étudiants « diplômables » en janvier

Pour un étudiant diplômable en janvier, les modalités d'évaluation ainsi que la matière sur laquelle il sera interrogé seront définies dans une convention spécifique, signée par l'étudiant et l'enseignant concerné.

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.

Pondérations

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

Evc = Évaluation continue, Tvs = Travail de synthèse

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 10

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 de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 66 du règlement général des études 2024-2025).