

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

Actualités liées au secteur			
Ancien Code	ECHG2B33ACS	Caractère	Optionnel
Nouveau Code	XOHG2330		
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	24 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Annie DELSALLE (annie.delsalle@helha.be) Perrine PIGEON (perrine.pigeon@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

Les compétences managériales de l'hôtelier, doivent se confronter aux changements, nouveautés du vaste marché du tourisme dont fait partie le secteur HoReCa afin d'assurer la pérennité de son établissement.

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

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
- 2.6 Développer des partenariats avec les acteurs privés et publics
- 2.7 Sensibiliser les différents acteurs aux enjeux relatifs au développement durable
- 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**

- 3.1 Rechercher et exploiter les sources d'informations pertinentes pour ses différentes activités
- 3.2 Interagir avec les acteurs institutionnels, touristiques, culturels
- 3.4 Appréhender son activité dans ses différentes dimensions techniques et résoudre les problèmes techniques simples du matériel, des installations
- 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

Mng 4.9 Identifier et comprendre les facteurs qui conditionnent la formation et le développement des produits hôteliers et touristiques nationaux et internationaux

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
- 5.8 Coordonner et produire des activités événementielles

Acquis d'apprentissage visés

Au terme de cette formation, l'étudiant.e aura acquis réflexes et ouverture d'esprit, ainsi que techniques, pour se tenir informé des événements et autres faits d'actualité pouvant aider son exploitation à rester être rentable et rester en adéquation avec son marché.

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) :

ECHG2B33ACSA	Mise en situation MICE	12 h / 1 C	(opt.)
ECHG2B33ACSB	Actualités et veille liées au secteur	12 h / 1 C	(opt.)

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

4. Modalités d'évaluation

Les 20 points attribués dans cette UE sont répartis entre les différentes activités de la manière suivante :

ECHG2B33ACSA	Mise en situation MICE	10	(opt.)
ECHG2B33ACSB	Actualités et veille liées au secteur	10	(opt.)

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

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

Les différentes AA de cette UE concourent à l'intégration de l'étudiant.e dans son milieu professionnel.

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 : management

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

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Mise en situation MICE			
Ancien Code	4_ECHG2B33ACSA	Caractère	Optionnel
Nouveau Code	COHG2331		
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	1 C	Volume horaire	12 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Perrine PIGEON (perrine.pigeon@helha.be)		
Coefficient de pondération	10		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Cette activité s'inscrit dans l'axe socio-professionnel de la formation. L'AA "Mise en situation MICE" vise à familiariser l'étudiant.e avec les réalités du monde de l'événementiel et plus spécifiquement, de l'univers MICE (Meetings, Incentive, Conferences, Exhibitions/Events). En intégrant l'équipe organisatrice d'un événement directement ou indirectement liée au secteur du tourisme, des loisirs, de l'hébergement et/ou de la restauration, l'étudiant.e participe activement aux services, rencontres et échanges avec un.e organisateur/trice et mène, dans une posture observante, une analyse (tendant à l'objectivation) des différentes facettes de l'organisation de l'événement.

Objectifs / Acquis d'apprentissage

A l'issue de cette activité d'apprentissage, l'étudiant.e doit être capable de/d' :

- Mener une veille événementielle du secteur;
- Adapter la gestion de son temps et son comportement aux exigences des professionnel.le.s;
- Avoir une vision critique et tendant à l'objectivation de la problématique liée à la mise en place d'un événement;
- Avoir une connaissance des institutions, organisations, entreprises, personnalités jouant un rôle actif dans le secteur de l'événementiel en question;
- Maîtriser des compétences utiles : savoir se présenter, prendre des notes, gérer son temps, s'organiser, s'intégrer dans une équipe, prendre des initiatives, respecter les consignes données et se vendre;
- Rédiger un rapport, dit de travail de synthèse, reprenant les éléments observés en regard des bases théoriques (notamment en sociologie organisationnelle) en respectant une structure et un contenu minimal prescrits.

Les compétences visées par cette AA sont les suivantes :

1.1, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 3.4, 3.5, 3.6, 5.4, 5.8.

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Au travers des différentes observations effectuées par l'étudiant.e et les réponses aux questions posées aux responsables des événements, au terme de cette activité d'apprentissage, l'étudiant.e sera capable de :

- Rendre compte des démarches à réaliser pour mener à bien l'événement auquel elle/il a participé;
- Critiquer les éléments mis en place afin de les reproduire s'ils conviennent, les modifier ou les adapter si besoin ou en fonction des circonstances ou des publics visés;
- Auto-évaluer ses attentes, attitudes, comportements à l'issue de sa participation à l'événement ;
- A l'issue de sa participation, l'étudiant.e sera capable de s'adapter au contexte de travail dans lequel elle/il évolue tout en respectant l'Humain/l'éthique/la déontologie professionnelle ainsi que d'effectuer correctement la prestation attendue et d'en rendre compte.

Démarches d'apprentissage

Cette AA s'organise en trois activités distinctes :

- **Séances de cours**
Des sessions collectives en auditoire sont prévues pour établir les bases théoriques et préparer les étudiant.e.s à intégrer une équipe organisatrice et/ou débriefer sur cette expérience d'intégration.
- **Intégration d'une équipe organisatrice**
La participation active à un événement MICE régional, national ou international d'envergure.
- **Rédaction d'un rapport dit de "travail de synthèse"**
Rédiger un rapport selon des consignes précises postées sur ConnectED et explicitées en auditoire.

Dispositifs d'aide à la réussite

L'étudiant.e est invité.e à prendre contact avec l'enseignante par mail s'il/elle rencontre des difficultés à comprendre la matière ou dans les tâches qui lui sont demandées. En cas de difficultés à trouver un événement, des coaching individuels réflexifs (notamment quant aux difficultés de l'étudiant.e à se repérer dans l'univers MICE) 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, PPTs ou autres supports, vadémécum, directives seront déposés sur la plateforme numérique au regard de l'AA.

A noter que des ressources seront également ajoutées par l'enseignante, sur ConnectED, au fur et à mesure des opportunités et des demandes des professionnel.le.s. Toutefois, l'étudiant.e reste proactif.ve dans sa recherche d'événements car l'offre est toujours inférieure à la demande.

4. Modalités d'évaluation

Principe

Q1+Q2

- **Evaluation continue** comprenant la présence en séances et la participation active au sein de ces dernières (**20% de la note finale de l'AA: 10% pour le Q1 et 10% pour le Q2**). **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).

- **80% de la note finale de l'AA** relève de la réalisation/évaluation de la prestation de l'étudiant.e à l'**événement** par le/la créateur/créatrice, organisateur/organisatrice et selon une grille d'évaluation préétablie, remise par l'étudiant.e, avant le début de sa prestation (**20% des 80% attribué**) et d'un **rapport écrit** (de type travail de synthèse) sur base d'une prise de recul quant à l'expérience de l'étudiant.e sur le terrain (**60% des 80%**). **Le rapport est à déposer, le premier jour officiel de la session, sur ConnectED. Si le rapport n'est pas réalisé ou ne répond pas aux consignes demandées, la valeur de l'AA sera "PP. En cas de non présentation/participation à son événement (qui peut avoir lieu au Q1 ou au Q2 uniquement), l'étudiant.e obtiendra la note PP pour l'ensemble de l'AA.**

Q3

100% de la note finale de l'AA relève de la réalisation/évaluation de la prestation de l'étudiant.e à l'**événement (ayant impérativement eu lieu au Q1 ou au Q2)** par le/la créateur/créatrice, organisateur/organisatrice et selon une grille d'évaluation préétablie remise par l'étudiant.e avant le début de sa prestation (**20% des 100% attribué**) et d'un **rapport écrit** (de type travail de synthèse) sur base d'une prise de recul quant à l'expérience de l'étudiant.e sur le terrain (**80% des 100%**). Le rapport est à déposer, le premier jour officiel de la session, sur ConnectED. **Si le rapport n'est pas réalisé ou ne répond pas aux consignes demandées, la valeur de l'AA sera "PP. En cas de non présentation/participation à son événement (qui ne peut avoir lieu qu'au Q1 ou au Q2), l'étudiant.e obtiendra la note PP pour l'ensemble de l'AA.**

Attention :

- L'événement auquel l'étudiant.e souhaite prendre part doit être validé en amont par l'enseignante.

Si l'étudiant.e 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 opérationnelles de l'évaluation seront postées sur ConnectED au regard de l'UE/AA.

Les étudiant.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 concernée.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière	Evc	10	Evc	10		
Période d'évaluation			Tvs	80	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).

Bachelier en gestion hôtelière orientation : management

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

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Actualités et veille liées au secteur			
Ancien Code	4_ECHG2B33ACSB	Caractère	Optionnel
Nouveau Code	COHG2332		
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q2
Crédits ECTS	1 C	Volume horaire	12 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Annie DELSALLE (annie.delsalle@helha.be)		
Coefficient de pondération	10		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Pour mener à bien sa mission, le/la gestionnaire d'un établissement HoReCa se doit d'analyser régulièrement son environnement afin de prendre connaissance des tendances et évolutions de son secteur d'activité ainsi que de celles de sa place de marché. Pour y parvenir, il/elle se doit mettre en place une veille afin de disposer d'informations de qualité pour l'aider dans sa prise de décisions. Par le biais de cette AA, l'étudiant.e s'exerce à la démarche de recherche d'informations pertinentes et de qualité pour son travail de fin d'études.

Objectifs / Acquis d'apprentissage

A l'issue de cette AA, l'étudiant.e sera capable de :

- mettre en place un système de veille au sein d'un établissement HoReCa
- trouver des sources en lien avec une problématique liée au secteur HoReCa qui apportent un éclairage sur celle-ci
- déterminer la qualité et la pertinence de trois sources
- résumer trois sources pertinentes et de qualité sans plagiat ni recours à l'IA générative
- synthétiser les trois sources résumées, sans plagiat ni recours à l'IA générative
- confronter sa synthèse avec celle d'une IA générative, dans une démarche réflexive et un esprit critique
- présenter les résultats de sa recherche et de son analyse critique en utilisant adéquatement un outil de présentation afin d'en débattre avec ses pairs
- citer ses sources selon les règles prévues, dans chacun des documents établis
- établir une bibliographie, à l'aide de Zotero, dans chacun des documents établis

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

- Veille : aspects théoriques
- Sources pertinentes et de qualité : aspects théoriques et mise en pratique
- Recherche, lecture, résumé, synthèse et création d'un support de présentation répondant à une problématique en lien avec le secteur HoReCa : aspects théoriques et mise en pratique
- Citation et bibliographie : aspects théoriques et mise en pratique

Démarches d'apprentissage

- Travail en autonomie ou en petits groupes durant les séances d'activités d'apprentissage

- Démarche déductive, inductive, réflexive et analogique
- Méthode active
- Suivi individuel

Dispositifs d'aide à la réussite

- Accompagnement individuel
- Grille d'évaluation postée sur la plateforme

Sources et références

Toutes les sources sont reprises dans le support déposé sur ConnectED au regard de l'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 sont déposés sur la plateforme numérique au regard de l'AA.

4. Modalités d'évaluation

Principe

Les modalités opérationnelles sont déposées sur ConnectED au regard de l'AA.

Si l'étudiant.e 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 d'évaluation sont les suivantes :

En 1ère session (Q2)

- Recherches, résumés, synthèses analyse réflexive et critique répondant aux critères postés sur la plateforme, à réaliser durant les séances d'apprentissage et à poster sur la plateforme aux dates prévues : 50 % des points
- Support de la présentation des éléments de la recherche, établi selon des critères choisis par l'étudiant.e, posté sur la plateforme à la date prévue : 25 % des points
- Animation d'un débat avec les pairs à la date prévue, postée sur la plateforme ou participation à celui-ci : 25 % des points (l'étudiant.e absent.e à au-moins un débat aura 0 pour cet aspect de l'évaluation)

L'absence ou la non présentation d'au-moins un des éléments aura pour conséquence la note PP pour cette activité d'apprentissage et donc pour l'UE.

En 2e session (Q3)

- Présentation d'une problématique en lien avec le secteur hôtelier et d'au-moins 3 sources fiables apportant un éclairage sur celle-ci, résumées chacune, synthétisées ensemble avec citation des sources selon les règles ; le tout posté sur la plateforme à la date prévue dans l'horaire d'évaluation : 75 % des points
- Présentation des éléments de recherche sur un support de présentation posté sur la plateforme à la date prévue dans l'horaire d'évaluation : 25 % des points

L'absence ou la non présentation d'au-moins un des éléments aura pour conséquence la note PP pour cette activité d'apprentissage et donc pour l'UE.

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.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière						
Période d'évaluation			Trv + Exo	100	Trv	100

Trv = Travaux, Exo = Examen oral

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

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 2024-2025).