

GM301 : 1ère langue étrangère niveau 3

Responsable de l'UE: Arte Xavier

Autres enseignants¹: X. Arte

Identification de l'UE: EG-GHM-B-301

Site: Campus HEPN

Nombre de crédits: 6

Langue d'enseignement: Français

Volume horaire présentiel: 60

Langue d'évaluation: Français

Place dans le programme: Bloc 3

Cycle: 1^{er} cycle

Période de l'année: Q1

Niveau du CEC: Niveau 6

Unité obligatoire: Oui

**Pondération de l'UE pour le
calcul de la mention:** 1

Liste des activités d'apprentissage et leur volumen horaire présentiel:

1ère langue étrangère anglais 1.3	EG-GHM-B-301-A	60 heures
-----------------------------------	----------------	-----------

Unités d'enseignement pré requises

Unités d'enseignement corequises

¹ La composition de l'équipe pédagogique en charge de l'UE est disponible, dans sa version mise à jour, sur la plateforme Ebac Connect (espace d'activité de l'UE).

OBJECTIF(S)

Permettre à l'étudiant d'acquérir les compétences linguistiques nécessaires à la communication professionnelle d'un gestionnaire hôtelier en langue anglaise

ACQUIS D'APPRENTISSAGE SPÉCIFIQUES VISÉS (AASV) ET CONTRIBUTION AU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Au terme de l'UE, l'étudiant sera capable de:

<p>1ère langue étrangère anglais 1.3</p>	<p>Au terme de l'UE, l'étudiant sera capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De comprendre et de pouvoir décrire l'organigramme, l'organisation et les tâches des différents départements de l'entreprise hôtelière ; - De gérer la procédure du check-out de manière professionnelle ; - De gérer et résoudre les conflits, plaintes et défections dans l'établissement ; - De décrire et proposer les infrastructures liées aux conférences et autres réunions à caractère professionnel ; - De décrire et proposer des services et activités hors site hôtelier à la clientèle tant individuelle que les groupes ; - D'effectuer une procédure d'enregistrement et d'accueil d'un client à statut; - D'effectuer une procédure d'enregistrement et d'accueil d'un groupe de clients; - D'effectuer une sélection d'établissements pour incentives et décrire les services proposés; - De réagir de manière professionnelle aux commentaires sur les réseaux ; - D'implémenter des mesures visant à la durabilité du produit hôtelier. 	<p>C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p> <p>C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</p>
------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Atteindre le niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

B2 :

Niveau indépendant, capable de participer à des conversations de manière spontanée. Connaissance d'un vocabulaire de 4000 mots. Aisance relative acquise à l'oral et l'écrit. Quelques difficultés néanmoins si le sujet traité s'avère trop précis.

CONTENU

1ère langue étrangère anglais 1.3

- Révision et consolidation des structures grammaticales étudiées en G0131 et GM220 ;
emplois des conjonctions, phrases, -ing and the infinitive, phrasal verbs.
- Consolidation et mise en pratique du vocabulaire hôtelier précédemment étudié et
- Acquisition d'un lexique de gestionnaire F&B hôtelier relatif aux thèmes explicités dans les acquis d'apprentissage

DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

- Exercice des quatre compétences : lecture, audition (préparations à domicile), expression orale en classe sur base de dossiers hôteliers constitués par l'enseignant à partir de matériel issu de sources professionnelles ;
- expression écrite par des exercices de traduction et de synthèse.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
1ère langue étrangère anglais 1.3	EG-GHM-B-301-A	<p>Une cote globale répartie comme suit :</p> <p>Écrit : 50% - Oral 50 %</p> <p>Examen au terme du Q1 ou du Q2 au choix (max. une langue sur trois au Q2).</p> <p>Les questions peuvent être présentées sous forme de Questionnaires à Choix Multiples (QCM), questions ouvertes, tableaux à compléter, schémas à réaliser et/ou à annoter.</p>	<p>Une cote globale répartie comme suit :</p> <p>Examen oral : 50%</p> <p>Examen écrit : 50%</p> <p>Les questions peuvent être présentées sous forme de Questionnaires à Choix Multiples (QCM), questions ouvertes, tableaux à compléter, schémas à réaliser et/ou à annoter.</p>

Les questions peuvent être présentées sous forme de Questionnaire à Choix Multiples (QCM), questions ouvertes, tableaux à compléter, schémas à réaliser et/ou à annoter.

MODE DE VALIDATION DE L'UE

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Pondération au sein de l'UE (%)
1ère langue étrangère anglais 1.3	EG-GHM-B-301-A	100 %

SOURCES, RÉFÉRENCES ET BIBLIOGRAPHIE

Les sources et références qui fondent les apprentissages sont présentes de façon exhaustive dans les notes, supports de(s) l'activité(s) d'apprentissage.

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Les supports de cours sont disponibles en ligne sur la plateforme Ebac Connect.

1ère langue étrangère anglais 1.3

SOURCES, RÉFÉRENCES ET BIBLIOGRAPHIE

Les sources et références qui fondent les apprentissages sont présentes de façon exhaustive dans les syllabi, supports de(s) l'activité(s) d'apprentissage.

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Les supports de cours sont disponibles en ligne sur la plateforme Ebac Connect. 1ère langue étrangère : anglais 1.3 E-bac

GM305 : 2ème langue étrangère niveau 3

Responsable de l'UE: Roegiers Sophie

Autres enseignants¹: S. Roegiers, A. Lefrant, F. Ponsard

Identification de l'UE: EG-GHM-B-305

Site: Campus HEPN

Nombre de crédits: 5

Langue d'enseignement: Français

Volume horaire présentiel: 50

Langue d'évaluation: Français

Place dans le programme: Bloc 3

Cycle: 1^{er} cycle

Période de l'année: Q1

Niveau du CEC: Niveau 6

Unité obligatoire: Oui

Pondération de l'UE pour le calcul de la mention: 1

Liste des activités d'apprentissage et leur volumen horaire présentiel:

2ème langue étrangère allemand 2.3	EG-GHM-B-305-A	50 heures
2ème langue étrangère espagnol 2.3	EG-GHM-B-305-B	50 heures
2ème langue étrangère néerlandais 2.3	EG-GHM-B-305-C	50 heures

Unités d'enseignement pré requises

Unités d'enseignement corequises

¹ La composition de l'équipe pédagogique en charge de l'UE est disponible, dans sa version mise à jour, sur la plateforme Ebac Connect (espace d'activité de l'UE).

OBJECTIF(S)

Permettre à l'étudiant d'acquérir les compétences linguistiques nécessaires à la communication professionnelle écrite ou orale d'un gestionnaire hôtelier dans une deuxième langue étrangère.

ACQUIS D'APPRENTISSAGE SPÉCIFIQUES VISÉS (AASV) ET CONTRIBUTION AU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Au terme de l'UE, l'étudiant sera capable de:

<p>2ème langue étrangère allemand 2.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De produire une terminologie relative au monde de l'hôtellerie et la reformuler lors de dialogues. - De rédiger, traduire, formuler, reformuler, réécrire, modifier, des lettres de correspondance hôtelière, des mails et des sms... - De produire, structurer, développer, justifier un sujet actuel du monde hôtelier, le proposer aux différents interlocuteurs et l'expliquer, le défendre, ... -De restituer à l'écrit et à l'oral un message - De rédiger un curriculum vitae - De résumer et expliquer les idées d'un texte, d'un dialogue, d'une compréhension à l'audition, etc. sur un sujet varié. - De réagir à l'écrit et à l'oral à des situations vécues quotidiennement notamment dans le monde hôtelier. - D'expliquer, résumer, comparer, analyser, interpréter,... différentes situations rencontrées notamment dans le monde professionnel et en discuter avec ses interlocuteurs. - De décrire les aspects culturels des pays d'expression allemande comme l'Allemagne, l'Autriche, la Suisse, le Luxembourg, la Belgique ... 	<p>C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p> <p>C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</p>
<p>2ème langue étrangère espagnol 2.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De reconnaître, à l'écrit ou oralement, des éléments lexicologiques et grammaticaux 	<p>C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p>

	<p>relatifs au domaine de l'entreprise, aux situations spécifiques à la profession ou à des domaines d'intérêt général.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De reformuler et expliquer par écrit ou oralement, dans un langage clair, tout type de rapports oraux ou écrits relatifs au contexte professionnel ou d'intérêt général. - De rédiger un document commercial simple ou un e-mail, une réponse à une demande d'informations, une offre de séjour. - D'expliquer oralement un texte relatif à son domaine d'étude ou d'intérêt général. - D'exprimer un avis sur un texte relatif à son domaine d'étude ou d'intérêt général. - De reconnaître et reformuler les messages transmis dans le cadre d'un journal télévisé. 	<p>C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</p>
<p>2ème langue étrangère néerlandais 2.3</p>	<p>Au terme de l'UE, l'étudiant sera capable de:- À partir d'une séquence audio non connue, de reformuler par écrit ou oralement le contenu d'une émission, d'une conférence, d'un discours ou d'une argumentation si le sujet lui est familier.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De rédiger le compte-rendu correct d'une réunion de travail dans la langue étrangère. - De mener ou participer oralement à une réunion de travail. - De reformuler par écrit ou oralement tout type d'écrit d'intérêt général ou relatif au contexte économique, environnemental, culturel, touristique, technique...de l'entreprise. - D'exprimer son avis et discuter du sujet de manière spontanée et sans trop chercher ses mots. 	<p>C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p> <p>C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</p>

- De proposer et planifier ou reporter des rendez-vous, prendre des commandes, réagir à des plaintes
- De reconnaître, nommer et traduire des éléments lexicologiques et grammaticaux, relatifs au domaine de l'entreprise, à son monde professionnel futur ou d'intérêt général.
- De comprendre et réagir plus facilement à la langue parlée quotidiennement au bureau et dans la vie quotidienne (grammaire et expressions particulières...), Au terme de l'activité l'étudiant aura atteint le niveau B2 du Cadre commun de référence en langues de l'UE.

CONTENU

2ème langue étrangère allemand 2.3

Perfectionnement des notions de base concernant la vie quotidienne en fonction des quatre aptitudes en langues étrangères (compréhension à l'audition, compréhension à la lecture, expression orale et expression écrite).

Étude de toutes les opérations de correspondance hôtelière et touristique à l'aide du manuel d'apprentissage de Paola Barberis et de Elena Bruno, Deutsch im Hotel (la demande, l'offre, la contre-offre, la réservation, la confirmation de la réservation, l'annulation, le paiement, la réclamation...), et nombreux exercices.

Étude des expressions utilisées lors de conversations téléphoniques et mise en pratique de celles-ci.

Étude de nouveaux points grammaticaux et répétition des notions vues antérieurement (le nom, le pronom personnel, le pronom réfléchi, le pronom interrogatif, le genre, les prépositions, le verbe : présent, impératif, futur, imparfait, passé composé, structure de la phrase, accord de l'adjectif, verbes irréguliers, le Konjunktiv...).

Exercices de compréhension à l'audition.

	<p>Textes et dialogues...</p> <p>Analyse des aspects culturels des pays d'expression allemande.</p>
2ème langue étrangère espagnol 2.3	<p>Exploitation de textes d'intérêt général ou relatifs au monde de l'entreprise.</p> <p>Développement de l'expression orale par la reformulation de contenus, présentation de sujets, jeux de rôle, débats, prises de position...</p> <p>Exercices de compréhension à l'audition sur base de journaux télévisés espagnols.</p> <p>Exercices de renforcement des structures et de réactivation du vocabulaire en contexte.</p>
2ème langue étrangère néerlandais 2.3	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation de textes d'intérêt général ou relatifs au domaine de l'entreprise - Développement de l'expression orale : reformulation de contenus – débats – jeux de rôles – expression de son avis sur différents sujets - Développement des connaissances lexicologiques spécifiques (ex. verbes à préposition – adverbes – expressions – lexicologie spécifique à la langue parlée quotidiennement au bureau et dans la vie courante....) - Exploitation de textes d'intérêt général - Exercices de compréhension à l'audition relatifs au domaine de l'entreprise et à la vie courante.

DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

- Néerlandais

Compréhension à l'audition :

Matériel authentique concernant des sujets d'intérêt général et d'actualité, exercices de compréhensions spécifiques sur le monde de l'entreprise

Compréhension à la lecture :

Textes d'intérêt général (actualité, problèmes de société...)

Textes spécifiques sur le monde de l'entreprise, tirés de revues spécialisées. Lecture d'extraits du livre « Succes in Internationaal zakendoen. » van E. Marx. Expression orale :

Exercices oraux variés : jeux de rôles, interviews, exposés, débats, résumés...

Expression écrite :

Prise de notes, rapports, résumés et commentaires.

- Allemand

Stimulation de l'étude personnelle et approfondie des notions vues au cours.

Nombreux exercices (mise en situation, présentation d'exposés, prise de parole, échanges d'idées variés en fonction de l'actualité, des situations vécues, des stages, des événements,...).

Utilisation des divers supports multi-média via internet

Échanges quotidiens en allemand grâce à la présence au cours d'une auxiliaire de conversation en allemand.

Participation à des conférences, visites, activités extrascolaires en fonction des opportunités :

Participation à des excursions organisées à Bonn, Köln et Aachen.

Participation à un voyage linguistique, professionnalisant

(visites d'hôtels, ...) et culturel à Berlin.

- Espagnol

Activités liées aux quatre compétences linguistiques.

Expression orale: Exercices oraux variés : jeux de rôles, interviews, exposés, débats, résumés...

Expression écrite: Prise de notes, rapports, résumés et commentaires.

Utilisation d'outils mis à disposition pour combler d'éventuelles lacunes (cfr. « Interactief Nederlands » - « Wallangues »). Il est en outre conseillé à l'étudiant de pratiquer le néerlandais autant que possible en dehors du cours (supports multimédia et plateformes d'apprentissage, stages et séjours à l'étranger.)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
2ème langue étrangère allemand 2.3	EG-GHM-B-305-A	Une cote globale répartie comme suit: Examen écrit 50 % Examen oral 50 % Examen au terme de Q1 ou de Q2 au choix (maximum 1 langue sur 3 en Q2)	Une cote globale répartie comme suit: Examen écrit 50 % Examen oral 50 %
2ème langue étrangère espagnol 2.3	EG-GHM-B-305-B	Une cote globale répartie comme suit: Examen écrit 40 % Examen oral 40 %	Une cote globale répartie comme suit: Examen écrit 50 % Examen oral 50 %

		Tests d'évaluation régulière 10 % Présentation orale : 10% Examen au terme de Q1 ou de Q2 au choix (maximum 1 langue sur 3 en Q2)	
2ème langue étrangère néerlandais 2.3	EG-GHM-B-305-C	Une note globale répartie comme suit : Examen écrit : 50% Examen oral :50%	Une note globale répartie comme suit : Examen écrit : 50% Examen oral :50%

Les questions peuvent être présentées sous forme de Questionnaire à Choix Multiples (QCM), questions ouvertes, tableaux à compléter, schémas à réaliser et/ou à annoter.

MODE DE VALIDATION DE L'UE

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Pondération au sein de l'UE (%)
2ème langue étrangère allemand 2.3	EG-GHM-B-305-A	100 %
2ème langue étrangère espagnol 2.3	EG-GHM-B-305-B	100 %
2ème langue étrangère néerlandais 2.3	EG-GHM-B-305-C	100 %

SOURCES, RÉFÉRENCES ET BIBLIOGRAPHIE

Les sources et références qui fondent les apprentissages sont présentes de façon exhaustive dans les notes, supports de(s) l'activité(s) d'apprentissage.

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Les supports de cours sont disponibles en ligne sur la plateforme Ebac Connect.

2ème langue étrangère allemand 2.3

Barberis P., Bruno E., 2000. - Deutsch im Hotel, Gespräche führen, Max Hueber Verlag, 144 p.

	Barberis P., Bruno E., 2000. - Deutsch im Hotel, Korrespondenz, Max Hueber Verlag, 151 p.
2ème langue étrangère espagnol 2.3	
2ème langue étrangère néerlandais 2.3	

GM310 : 3ème langue étrangère niveau 2

Responsable de l'UE: Lefrant Alain

Autres enseignants¹: A. Lefrant, F. Ponsard,
L. Thirion

Identification de l'UE: EG-GHM-B-310

Site: Campus HEPN

Nombre de crédits: 5

Langue d'enseignement: Français

Volume horaire présentiel: 50

Langue d'évaluation: Français

Place dans le programme: Bloc 3

Cycle: 1^{er} cycle

Période de l'année: Q1

Niveau du CEC: Niveau 6

Unité obligatoire: Oui

**Pondération de l'UE pour le
calcul de la mention:** 1

Liste des activités d'apprentissage et leur volumen horaire présentiel:

3ème langue étrangère allemand 3.2	EG-GHM-B-310-A	50 heures
3ème langue étrangère espagnol 3.2	EG-GHM-B-310-B	50 heures
3ème langue étrangère néerlandais 3.2	EG-GHM-B-310-C	50 heures

Unités d'enseignement pré requises

Unités d'enseignement corequises

¹ La composition de l'équipe pédagogique en charge de l'UE est disponible, dans sa version mise à jour, sur la plateforme Ebac Connect (espace d'activité de l'UE).

OBJECTIF(S)

Permettre à l'étudiant d'acquérir les compétences linguistiques nécessaires à la communication professionnelle écrite ou orale d'un gestionnaire hôtelier dans une troisième langue étrangère

ACQUIS D'APPRENTISSAGE SPÉCIFIQUES VISÉS (AASV) ET CONTRIBUTION AU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Au terme de l'UE, l'étudiant sera capable de:

<p>3ème langue étrangère allemand 3.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De produire une terminologie relative au monde de l'hôtellerie et la reformuler lors de dialogues. - De rédiger, traduire, formuler, reformuler, réécrire, modifier, des lettres de correspondance hôtelière, des mails et des sms... - De produire, structurer, développer, justifier un sujet actuel du monde hôtelier, le proposer aux différents interlocuteurs et l'expliquer, le défendre, ... - De restituer à l'écrit et à l'oral un message. - De rédiger un curriculum vitae. - De résumer et expliquer les idées d'un texte, d'un dialogue, d'une compréhension à l'audition, etc. sur un sujet varié. - De réagir à l'écrit et à l'oral à des situations vécues quotidiennement notamment dans le monde hôtelier. - D'expliquer, résumer, comparer, analyser, interpréter,... différentes situations rencontrées notamment dans le monde professionnel et en discuter avec ses interlocuteurs. - De décrire les aspects culturels des pays d'expression allemande comme l'Allemagne, l'Autriche, la Suisse, le Luxembourg, la Belgique ... 	<p>C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p> <p>C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</p>
-----------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>3ème langue étrangère espagnol 3.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De reconnaître, à l'écrit ou oralement, des éléments lexicologiques et grammaticaux relatifs au domaine de l'entreprise, aux situations spécifiques de la relation avec le client ou à des domaines d'intérêt général. - De reformuler et expliquer par écrit ou oralement, dans une langue simple et claire, tout type de rapports oraux ou écrits relatifs au contexte professionnel ou d'intérêt général. 	<p>C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p> <p>C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</p>
<p>3ème langue étrangère néerlandais 3.2</p>	<p>Au terme de l'UE l'étudiant sera capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De reformuler par écrit et en langue standard, le contenu d'émissions radio et télévisées, sur des sujets d'actualité ou sur des sujets relatifs à ses intérêts personnels et professionnels. - De reformuler et expliquer par écrit ou oralement tout type d'écrit d'intérêt général ou relatif au monde hôtelier ou de l'entreprise, rédigé dans une langue courante. - De critiquer ces sujets et formuler un avis. - D'interpréter et relater, dans un langage standard, des messages téléphoniques complexes relatifs à son domaine de compétences, en analyser le contenu et dès lors appliquer la stratégie adéquate pour réagir à ces messages. - De reconnaître, nommer et traduire des éléments lexicologiques et grammaticaux, relatifs au domaine de l'entreprise, à son monde professionnel futur ou d'intérêt général. 	<p>C2: Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe. C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité.</p>

- De rédiger une lettre de candidature et un CV.

- De réagir oralement à une situation d'entretien d'embauche.

Les étudiants auront atteint le niveau B1 du cadre de référence européen des compétences en langues.

CONTENU

3ème langue étrangère allemand 3.2

Perfectionnement des notions de base concernant la vie quotidienne en fonction des quatre aptitudes en langues étrangères (compréhension à l'audition, compréhension à la lecture, expression orale et expression écrite).

Etude de toutes les opérations de correspondance hôtelière et touristique à l'aide du manuel d'apprentissage de Paola Barberis et de Elena Bruno, Deutsch im Hotel (la demande, l'offre, la contre-offre, la réservation, la confirmation de la réservation, l'annulation, le paiement, la réclamation...), et nombreux exercices.

Etude des expressions utilisées lors de conversations téléphoniques et mise en pratique de celles-ci.

Étude de nouveaux points grammaticaux et répétition des notions vues antérieurement (le nom, le pronom personnel, le pronom réfléchi, le pronom interrogatif, le genre, les prépositions, le verbe : présent, impératif, futur, imparfait, passé composé, structure de la phrase, accord de l'adjectif, verbes irréguliers, le Konjunktiv...).

Exercices de compréhension à l'audition.

Analyse des aspects culturels des pays d'expression allemande.

3ème langue étrangère espagnol 3.2

Etude du vocabulaire relatif au monde de l'entreprise.

Etude de nouveaux points grammaticaux (conjugaisons approfondies, tournures impersonnelles, les comparaisons...)

	<p>Exploitation de textes d'intérêt général pour développer l'expression orale par le biais de l'analyse, l'explication, la prise de position.</p> <p>Exploitation de dossiers spécifiques à l'activité professionnelle constitués par le chargé de cours.</p> <p>Exercices de consolidation réalisés par le chargé de cours.</p>
<p>3ème langue étrangère néerlandais 3.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Etude approfondie du vocabulaire relatif au monde de l'entreprise (entretien téléphoniques, plaintes, lettre de candidature, entretien d'embauche...) - Etude de nouveaux points grammaticaux : voix passive, adverbess pronominaux, verbes prépositionnels...) - Exploitation de textes d'intérêt général (actualité, problèmes de société...) - Développement de l'expression orale : débats, jeux de rôles, - Exercices de compréhension à l'audition relatifs au domaine de l'entreprise, à la vie courante et à l'actualité.

DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

- Allemand

Nombreux exercices (mise en situation, présentation d'exposés, prise de parole, échanges d'idées variés en fonction de l'actualité, des situations vécues, des stages, des événements,...

Utilisation des divers supports multi-média via internet.

Échanges quotidiens en allemand grâce à la présence au cours d'une auxiliaire de conversation en allemand.

- Espagnol

Méthodologie basée sur l'apprentissage communicatif et par tâches.

Exercices de consolidation et systématisation.

Exercices communicatifs d'expression orale et écrite, compréhension à l'audition et à la lecture.

- Néerlandais: Compréhension à l'audition : Matériel authentique, exercices de compréhensions relatifs à des sujets d'intérêt général ou spécifiques au monde de l'entreprise, conversations téléphoniques
Compréhension à la lecture : Textes d'intérêt général (actualité, problèmes de société...) Textes spécifiques sur le monde de l'entreprise et de l'Horeca. Textes techniques : Textes en lien avec le monde du travail.
Expression orale : Exercices oraux variés : jeux de rôles, interviews, exposés, analyse de textes, débats, résumés... Expression écrite : Prise de notes, rapports, résumés et commentaires.

Utilisation d'outils mis à disposition pour combler d'éventuelles lacunes (cfr. « Interactief Nederlands » - « Wallangues »). Il est en outre conseillé à l'étudiant de pratiquer le néerlandais autant que possible en dehors du cours (supports multimédia et plateformes d'apprentissage, stages et séjours à l'étranger.)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
3ème langue étrangère allemand 3.2	EG-GHM-B-310-A	Une cote globale répartie comme suit: Examen écrit : 50 % Examen oral : 50 % Examen au terme de Q1 ou de Q2 au choix (maximum 1 langue sur 3 en Q2)	Une cote globale répartie comme suit: Examen écrit : 50 % Examen oral : 50 %
3ème langue étrangère espagnol 3.2	EG-GHM-B-310-B	Une cote globale répartie comme suit: Examen écrit: 60 % Examen oral : 40 % Examen au terme de Q1 ou de Q2 au choix (maximum 1 langue sur 3 en Q2)	Une note globale répartie comme suit : Examen écrit : 50% Examen oral : 50%
3ème langue étrangère néerlandais 3.2	EG-GHM-B-310-C	Une cote globale répartie comme suit: Examen écrit : 50 % Examen oral : 50 % Examen au terme de Q1 ou de Q2 au choix (maximum 1 langue sur 3 en Q2)	Une cote globale répartie comme suit: Examen écrit 50 % Examen oral: 50%

Les questions peuvent être présentées sous forme de Questionnaire à Choix Multiples (QCM), questions ouvertes, tableaux à compléter, schémas à réaliser et/ou à annoter.

MODE DE VALIDATION DE L'UE

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Pondération au sein de l'UE (%)
3ème langue étrangère allemand 3.2	EG-GHM-B-310-A	100 %
3ème langue étrangère espagnol 3.2	EG-GHM-B-310-B	100 %
3ème langue étrangère néerlandais 3.2	EG-GHM-B-310-C	100 %

SOURCES, RÉFÉRENCES ET BIBLIOGRAPHIE

Les sources et références qui fondent les apprentissages sont présentes de façon exhaustive dans les notes, supports de(s) l'activité(s) d'apprentissage.

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Les supports de cours sont disponibles en ligne sur la plateforme Ebac Connect.

3ème langue étrangère allemand 3.2	Barberis P., Bruno E., 2000. - Deutsch im Hotel, Gespräche führen, Max Hueber Verlag, 144 p. Barberis P., Bruno E., 2000. - Deutsch im Hotel, Korrespondenz, Max Hueber Verlag, 151 p.
3ème langue étrangère espagnol 3.2	
3ème langue étrangère néerlandais 3.2	

GM316 : Droit économique

Responsable de l'UE: Deblocq Laurence

Autres enseignants¹: L. Deblocq

Identification de l'UE: EG-GHM-B-316

Site: Campus HEPN

Nombre de crédits: 4

Langue d'enseignement: Français

Volume horaire présentiel: 39

Langue d'évaluation: Français

Place dans le programme: Bloc 3

Cycle: 1^{er} cycle

Période de l'année: Q1

Niveau du CEC: Niveau 6

Unité obligatoire: Oui

Pondération de l'UE pour le calcul de la mention: 1

Liste des activités d'apprentissage et leur volumen horaire présentiel:

Droit économique

EG-GHM-B-315-A

39 heures

Unités d'enseignement pré requises

Unités d'enseignement corequises

¹ La composition de l'équipe pédagogique en charge de l'UE est disponible, dans sa version mise à jour, sur la plateforme Ebac Connect (espace d'activité de l'UE).

OBJECTIF(S)

L'objectif est d'amener l'étudiant à comprendre aisément et efficacement l'environnement d'une entreprise (un hôtel) sous l'aspect du droit économique.

ACQUIS D'APPRENTISSAGE SPÉCIFIQUES VISÉS (AASV) ET CONTRIBUTION AU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Au terme de l'UE, l'étudiant sera capable de:

Droit économique

En disposant de la législation remise, dans les matières relatives essentiellement au droit économique:

- d'analyser et d'expliquer la situation juridique présentée (cas pratique, extrait de jurisprudence et/ou énoncé descriptif) et de la résoudre en appliquant les notions de droit adéquates ; en veillant à pouvoir faire des liens avec la théorie;

- d'analyser une (ou des) clause(s) de contrat et d'expliquer les règles de droit applicables, en pouvant faire des liens avec la théorie ;

- analyser un/des aspect(s) relatif(s) l'exploitation d'un établissement hôtelier en Région wallonne (classement des hôtels, aspect sécurité, incendie...) en lien avec les informations en provenance du CGT. Si l'activité en collaboration avec le CGT devait être annulée, cet AA serait remplacé par un travail de groupe sur l'appropriation de points spécifiques liés secteur du tourisme (informations sur E BAC);

en veillant à structurer et à justifier la démarche juridique.

C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité

C5: S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission

CONTENU

Droit économique

L'entreprise.

Modes de résolution des conflits économiques (tribunal de l'entreprise et le règlement extra judiciaire des litiges de consommation).

La preuve (règles spécifiques pour les entreprises).

Les démarches (liste) pour s'installer comme indépendant (en particulier pour le secteur HORECA).

Quelques contrats de l'entreprise (dont le contrat de gestion hôtelière).

Règles relatives aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

Commerce électronique.

Présentation du droit de la concurrence.

Appropriation d'aspects relatifs l'exploitation d'un établissement hôtelier en Région wallonne (classement des hôtels, aspect sécurité, incendie...) dans le cadre de l'activité réalisée avec le CGT.

DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

Méthode participative agrémentée d'exercices pratiques réalisés au cours par les étudiants.

Les notes de cours sont à compléter par les étudiants.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
Droit économique	EG-GHM-B-315-A	Examen écrit (100 % des points sauf si un travail de groupe devait être organisé pour 20% des points). A l'examen, se munir de la législation non annotée.	Examen écrit (100 % des points. Si un travail de groupe a été organisé (20% des points), reprise de la note de première session). A l'examen, se munir de la législation non annotée.

Les questions peuvent être présentées sous forme de Questionnaire à Choix Multiples (QCM), questions ouvertes, tableaux à compléter, schémas à réaliser et/ou à annoter.

MODE DE VALIDATION DE L'UE

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Pondération au sein de l'UE (%)
Droit économique	EG-GHM-B-315-A	100 %

SOURCES, RÉFÉRENCES ET BIBLIOGRAPHIE

Les sources et références qui fondent les apprentissages sont présentes de façon exhaustive dans les notes, supports de(s) l'activité(s) d'apprentissage.

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Les supports de cours sont disponibles en ligne sur la plateforme Ebac Connect.

Droit économique

Notes de cours (à revoir en fonction du changement de la législation).

GM318 : GRH

Responsable de l'UE: de Raikem Stéphanie

Autres enseignants¹: S. De Raikem

Identification de l'UE: EG-GHM-B-318

Site: Campus HEPN

Nombre de crédits: 3

Langue d'enseignement: Français

Volume horaire présentiel: 30

Langue d'évaluation: Français

Place dans le programme: Bloc 3

Cycle: 1^{er} cycle

Période de l'année: Q1

Niveau du CEC: Niveau 6

Unité obligatoire: Oui

Pondération de l'UE pour le calcul de la mention: 1

Liste des activités d'apprentissage et leur volumen horaire présentiel:

Gestion des ressources humaines	EG-GHM-B-318-A	30 heures
---------------------------------	----------------	-----------

Unités d'enseignement pré requises

Unités d'enseignement corequises

¹ La composition de l'équipe pédagogique en charge de l'UE est disponible, dans sa version mise à jour, sur la plateforme Ebac Connect (espace d'activité de l'UE).

OBJECTIF(S)

Amener l'étudiant à se connaître, développer son leadership et gérer une équipe.

ACQUIS D'APPRENTISSAGE SPÉCIFIQUES VISÉS (AASV) ET CONTRIBUTION AU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Au terme de l'UE, l'étudiant sera capable de:

<p>Gestion des ressources humaines</p>	<p>L'étudiant est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • appréhender son style de leadership, • communiquer de manière empathique, • reconnaître et comprendre les jeux de pouvoir, • comprendre et de se situer dans les différents styles de management existants, • appréhender et de s'exercer différentes manières de gérer les conflits, les entretiens de recrutement et d'évaluation, • appliquer les différents outils et méthodes à sa propre personne. 	<p>C1: S'insérer dans son milieu socio-professionnel et s'adapter à son évolution</p> <p>C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p> <p>C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</p> <p>C1: S'insérer dans son milieu socio-professionnel et s'adapter à son évolution</p> <p>C4: Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique</p>
----------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CONTENU

<p>Gestion des ressources humaines</p>	<p>Les thématiques de contenu abordées seront les suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • les styles de leadership, • la découverte et la pratique d'outils de gestion de conflit, entretien de recrutement, entretien d'évaluation; • les formes d'écoute, • la communication empathique, • les jeux de pouvoir présents au sein de relations et de situation de travail, • les outils d'animation et de réflexion en groupe.
----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

Cours mêlant apports théoriques, exercices de mise en pratique individuels et collectifs, réflexions individuelles et collectives.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
Gestion des ressources humaines	EG-GHM-B-318-A	<p>Une cote globale répartie comme suit:</p> <p>25% portent sur le travail individuel réalisé dans/en dehors des cours</p> <p>25% portent sur le travail collectif réalisé dans/en dehors des cours</p> <p>25 % porteront sur l'examen oral par groupe de 5 personnes</p> <p>25 % porteront sur l'examen individuel écrit</p>	<p>Une cote globale répartie comme suit:</p> <p>Examen écrit: 50 %</p> <p>Travail collectif: points 1ère session reconduits 25 %</p> <p>Travail individuel: points 1ère session reconduits 25 %</p>

Les questions peuvent être présentées sous forme de Questionnaire à Choix Multiples (QCM), questions ouvertes, tableaux à compléter, schémas à réaliser et/ou à annoter.

MODE DE VALIDATION DE L'UE

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Pondération au sein de l'UE (%)
Gestion des ressources humaines	EG-GHM-B-318-A	100 %

SOURCES, RÉFÉRENCES ET BIBLIOGRAPHIE

Les sources et références qui fondent les apprentissages sont présentes de façon exhaustive dans les notes, supports de(s) l'activité(s) d'apprentissage.

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Les supports de cours sont disponibles en ligne sur la plateforme Ebac Connect.

Gestion des ressources humaines



GM322 : Activités d'insertion professionnelle 2

Responsable de l'UE: Etienne Sophie

Autres enseignants¹: S. Etienne, L. Smolders

Identification de l'UE: EG-GHM-B-322

Site: Campus HEPN

Nombre de crédits: 22

Langue d'enseignement: Français

Volume horaire présentiel: 585

Langue d'évaluation: Français

Place dans le programme: Bloc 3

Cycle: 1^{er} cycle

Période de l'année: Q1 et 2

Niveau du CEC: Niveau 6

Unité obligatoire: Oui

Pondération de l'UE pour le calcul de la mention: 1

Liste des activités d'apprentissage et leur volumen horaire présentiel:

Séminaire 3	EG-GHM-B-320-B	15 heures
Stage 3	EG-GHM-B-322-A	570 heures

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
GM201 / GM202 / GM240 / GM241 / GM325	GM301 / GM305 / GM317 / GM325

¹ La composition de l'équipe pédagogique en charge de l'UE est disponible, dans sa version mise à jour, sur la plateforme Ebac Connect (espace d'activité de l'UE).

OBJECTIF(S)

Permettre à l'étudiant de mobiliser les compétences et connaissances acquises au fil de son cursus et de les exploiter par:

- l'analyse d'un outil de gestion
- la production de supports de communication
- la gestion d'un événement

Stimuler les compétences entrepreneuriales des étudiants

ACQUIS D'APPRENTISSAGE SPÉCIFIQUES VISÉS (AASV) ET CONTRIBUTION AU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Au terme de l'UE, l'étudiant sera capable de:

Séminaire 3	<p>Au terme de l'activité, l'étudiant sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - définir, planifier, coordonner et mettre en œuvre un événement 	<p>C1: S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution.</p> <p>C2: Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe.</p> <p>C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité.</p> <p>C5: S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission.</p>
Stage 3	<p>Au terme du stage, et en fonction du poste de stage occupé, l'étudiant sera capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réagir professionnellement face aux collègues du département de stage - S'intégrer dans une équipe et effectuer les tâches du département (job description du stage) - Analyser un outil de gestion (Projet de gestion) utilisé par la maison de stage dans un travail écrit et défendu oralement devant un jury de professionnels. 	<p>C1: S'insérer dans son milieu socio-professionnel et s'adapter à son évolution</p> <p>C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</p> <p>C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</p> <p>C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p>

CONTENU

Séminaire 3	<p>Outils de gestion d'un événements (aspects théoriques)</p> <p>Communication digitale (production de supports pour les réseaux sociaux)</p> <p>Participation active à la création d'un événement ("Careers day", ...)</p>
-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Stage 3

DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

Exposé théorique

Étude de cas, visite

Mise en situation

Stage

Organisation d'un évènement

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation distincte des activités d'apprentissage.

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
Séminaire 3	EG-GHM-B-320-B	Gestion de l'événement : préparation et mise en œuvre : 100 % (la présence lors des séances de préparation et lors de l'événement est par conséquent obligatoire)	Gestion de l'événement : préparation et mise en œuvre 100 % (la présence lors des séances de préparation et lors de l'événement est par conséquent obligatoire)
Stage 3	EG-GHM-B-322-A	<p>Une cote globale répartie comme suit : stage et analyse du Projet de gestion : 100%</p> <p>La cote finale "stage" sera composée :</p> <p>-de la cote de l'établissement où le stage a eu lieu évalué par le maitre de stage /40 %</p>	<p>En cas d'une cote inférieure à 10/20 dans la cote de l'analyse du Projet de gestion (oral) ET de la cote du coach (écrit), le Projet de gestion est à représenter en 2ème session.</p>

	<p>-de la cote de l'analyse du Projet de gestion évalué par le jury (oral) /40 %</p> <p>-de la cote de l'analyse du Projet de gestion évalué par le coach (écrit) / 20%</p> <p>(si aucun contact avec le coach : 0/20)</p> <p>*un étudiant qui ne rend pas son travail écrit pour la date imposée (voir consignes sur ebac) ne sera pas autorisé à le présenter oralement devant le jury</p> <p>*un étudiant qui ne présente pas la partie Projet de gestion(oral et écrit) en 1ère session n'est pas autorisé à la présenter en 2ème session.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

L'unité est réussie avec une moyenne minimale de 10/20 pour l'ensemble des activités d'apprentissage.

Les questions peuvent être présentées sous forme de Questionnaire à Choix Multiples (QCM), questions ouvertes, tableaux à compléter, schémas à réaliser et/ou à annoter.

MODE DE VALIDATION DE L'UE		
Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Pondération au sein de l'UE (%)
Séminaire 3	EG-GHM-B-320-B	20 %
Stage 3	EG-GHM-B-322-A	80 %

SOURCES, RÉFÉRENCES ET BIBLIOGRAPHIE

Les sources et références qui fondent les apprentissages sont présentes de façon exhaustive dans les notes, supports de(s) l'activité(s) d'apprentissage.

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Les supports de cours sont disponibles en ligne sur la plateforme Ebac Connect.

Séminaire 3

Stage 3

GM326 : Management hôtelier appliqué

Responsable de l'UE: Vandervaeren Cédric

Autres enseignants¹: C. Vandervaeren,

L. Smolders, O. Dawirs, E. Didion,

M. Duchateau, D. Legrain

Identification de l'UE: EG-GHM-B-326

Site: Campus HEPN

Nombre de crédits: 15

Langue d'enseignement: Français

Volume horaire présentiel: 150

Langue d'évaluation: Français

Place dans le programme: Bloc 3

Cycle: 1^{er} cycle

Période de l'année: Q1

Niveau du CEC: Niveau 6

Unité obligatoire: Oui

Pondération de l'UE pour le calcul de la mention: 1

Liste des activités d'apprentissage et leur volumen horaire présentiel:

Management hôtelier appliqué : travail intégré terminal	EG-GHM-B-326-A	150 heures
------------------------------------------------------------	----------------	------------

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
GM241	GM316

¹ La composition de l'équipe pédagogique en charge de l'UE est disponible, dans sa version mise à jour, sur la plateforme Ebac Connect (espace d'activité de l'UE).

OBJECTIF(S)

Permettre à l'étudiant de mobiliser les compétences et connaissances en gestion, marketing et économie hôtelière au fil et de les exploiter par la réalisation d'une épreuve intégrée.

ACQUIS D'APPRENTISSAGE SPÉCIFIQUES VISÉS (AASV) ET CONTRIBUTION AU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Au terme de l'UE, l'étudiant sera capable de:

<p>Management hôtelier appliqué : travail intégré terminal</p>	<p>Dans le cadre e l'épreuve intégrée:</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'exprimer une vision à 5 ans et de réaliser un plan marketing en lien avec cette vision; - De définir et décrire un projet de développement en lien avec cette vision - De définir l'impact commercial (USP) et budgétaire (CA/côuts/GOP/cahsflow)) de ce projet de développement à court et moyen terme - De décrire les principales tendances du marché hôtelier ; - D'analyser le marché et le produit hôtelier ; - De définir des indicateurs de performance pour les objectifs choisis ; - D'élaborer une stratégie marketing opérationnelle et un plan d'action cohérent - Compréhension de l'environnement ... expliquer l'impact de l'environnement sur la performance d'un hôtel. ... citer les principaux impacts (2 à 3) attendus pour l'année à venir et expliquer la tendance attendue. ... citer les principaux concurrents d'un hôtel étudié en cours. 	<p>C1: S'insérer dans son milieu socio-professionnel et s'adapter à son évolution</p> <p>C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p> <p>C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</p> <p>C4: Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique</p> <p>C5: S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission</p>
----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

... analyser le positionnement de l'hôtel étudié par rapport à ses concurrents (Rate Value Matrix)

- Maîtriser la méthode du Mix Idéal

... mettre en oeuvre de bout en bout la méthode du mix idéal sur un hôtel donné

... analyser la contribution nette estimée pour chaque segment de clientèle au sein de l'hôtel visé

- Maîtriser les techniques de RM

... expliquer les principales techniques de Revenue Management (Forecast, Pricing, Planning, Deal Quotation, ...)

... utiliser les techniques RM nécessaire en lien avec ses propres choix d'actions stratégiques

... prédire les résultats probables pour une journée ou une période donnée au moyen des méthodes de forecast apprises

- Faire montre d'un esprit 'RM'

... faire preuve d'esprit critique vis-à-vis des enjeux actuels liés au Revenue Management

... porter un œil critique sur les pratiques actuelles des hôtels « non initiés au RM »

... défendre sa propre vision du RM (Stratégie, Actions, manquements, ...) par rapport à un hôtel étudié

- De gérer intégralement un centre de profit et/ou un centre de coûts dans différents secteurs.

- De maîtriser complètement le circuit opérationnel, du Revenu (CA) à la marge opérationnelle brute (GOP).

- D'identifier, de lister, les notions intervenant entre la marge opérationnelle brute et le profit opérationnel net.
- D'analyser, interpréter, justifier les résultats semestriels d'une entreprise hôtelière, d'en tirer les prévisions pour le semestre suivant et enfin d'établir le budget de l'année N+1 de l'entreprise analysée.
- De maîtriser l'ensemble des outils traditionnels liés à la gestion opérationnelle d'un établissement hôtelier.

CONTENU

<p>Management hôtelier appliqué : travail intégré terminal</p>	<p>Strategic management (concepts généraux et outils) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qu'est-ce que la stratégie? - Strategic leadership / vision, mission and values - Analyse externe: PESTEL/PORTER - Analyse interne : ressources & compétences/value chain & strategic activities - Competitive advantage (Balance scorecard/ Triple bottom line) & business model (BMC) - Business strategies: innovation, platform models,... <p>Mise en place de la stratégie</p> <p>Pilotage de la stratégie</p> <p>Mesure de la performance réalisée</p> <p>Le plan marketing dans un établissement hôtelier</p> <p>Les avantages du plan marketing</p> <p>Structure et forme du plan marketing :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Description et évaluation de la situation du marché • Vision stratégique • Objectifs et stratégies • Mesures de commercialisation et planification
----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Budget et calendrier
- La cohérence du plan marketing
- Les nouvelles tendances dans l'industrie hôtelière
- Le marketing digital:
 - Community management
 - E-reputation
 - Analyser les datas
- La gestion de crises
- Définition des KPI's, de la Vision , du projet de développement et des Stratégies
 - Conception et description du projet de développement : objectifs (USP, revenue, GOP, cash-flow), étude de la faisabilité, étude de la profitabilité, CAPEX/plan d'investissement, plan cash-flow
 - Le Yield Management et le Revenue Management :
Intro / Discovery of Revenue Management
 - Market Analysis & Potential
 - RM Strategy Definition
 - RM Piloting
 - Performance Measurements
 - Les calculs de productivité et l'hypothèse de l'outsourcing
 - Les techniques d'amélioration du Food Cost
 - Techniques d'analyses de résultats et tableaux de bords dont Clôture, Daily report, Manager's report, Income statement, Mid Year report, Forecast, Budget, le CAPEX.
 - Techniques d'aides à la prise de décision (achats, GRH, commercial, stratégies..)
 - Du GOP au NOP, notions de base.
 - Techniques de budgétisation.

DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

Méthode participative agrémentée d'exercices pratiques réalisés au sein des séances par les étudiants. Prise de notes par les étudiants. Analyses de cas en groupe et présentations par le groupe aux autres étudiants. Le cours d'économie hôtelière se focalisera sur la découverte, l'apprentissage et la maîtrise au Revenue Management et sera donné en deux modules distincts : 1x20h de cours sous format 'séminaire' d'une semaine + 10x1h de cours vidéo à distance.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
Management hôtelier appliqué : travail intégré terminal	EG-GHM-B-326-A	Présentation et défense du projet de développement, du plan marketing et du budget devant jury : 100 %	Présentation et défense projet de développement, du plan marketing et du budget devant jury : 100 %

Les questions peuvent être présentées sous forme de Questionnaire à Choix Multiples (QCM), questions ouvertes, tableaux à compléter, schémas à réaliser et/ou à annoter.

MODE DE VALIDATION DE L'UE

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Pondération au sein de l'UE (%)
Management hôtelier appliqué : travail intégré terminal	EG-GHM-B-326-A	100 %

SOURCES, RÉFÉRENCES ET BIBLIOGRAPHIE

Les sources et références qui fondent les apprentissages sont présentes de façon exhaustive dans les notes, supports de(s) l'activité(s) d'apprentissage.

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Les supports de cours sont disponibles en ligne sur la plateforme Ebac Connect.

Management hôtelier appliqué : travail intégré terminal