

GM300: 1ère langue étrangère niveau 3

Responsable de l'UE:

Arte Xavier

Autres enseignants:

X. Arte

Identification de l'UE: EG-GHM-B-300

Site: Campus Hôtelier

Nombre de crédits: 7

Langue d'enseignement: Anglais

Volume horaire présentiel: 75 heures

Langue d'évaluation : Anglais

Place dans le programme: Bloc 3

Cycle: 1^{er} cycle

Période de l'année: 1_

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 volume horaire présentiel:

1ère langue étrangère anglais 1.3	EG-GHM-B-300-A	75 heures
-----------------------------------	----------------	-----------

Unités d'enseignement pré requises

GO130 / GM220

Unités d'enseignement corequises

Objectif(s)

Permettre à l'étudiant d'acquérir les compétences linguistiques nécessaires à la communication professionnelle écrite ou orale d'un gestionnaire hôtelier en anglais.

Acquis d'apprentissage spécifiques visés (AASV) et contribution au référentiel de compétences

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

1ère langue étrangère anglais 1.3

- De prendre la parole et réagir lors de réunions de travail portant sur les thèmes abordés.
- De rédiger un compte-rendu correct d'une réunion de travail dans la langue étrangère.
- De traduire dans une langue correcte les minutes d'une réunion de travail.

C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe
 C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité

Contenu

1ère langue étrangère anglais 1.3

Travail des structures grammaticales abordées + -ing and the infinitive, phrasal verbs and phrases.
 Etude du vocabulaire relatif aux thèmes abordés variant chaque année portant sur la vie de l'entreprise hôtelière, notamment le rôle du gestionnaire, la qualité de l'environnement professionnel, la prise de décision, la fixation d'objectifs en entreprise, la gestion du temps, les facteurs de motivation, l'évaluation des prestations, ...

Dispositif d'apprentissage

Travail sur les quatre compétences sur base d'articles émanant de revues spécialisées et d'enregistrements relatifs au secteur hôtelier.

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-300-A	Une cote globale répartie comme suit: Ecrit : 50 % 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: Ecrit : 50 % Oral : 50 %

Mode de validation de l'UE

La note finale de l'**Unité d'Enseignement** correspond à la moyenne arithmétique des notes obtenues pour les différentes activités d'apprentissage, pondérée comme suit :

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Pondération au sein de l'UE (%)
1ère langue étrangère anglais 1.3	EG-GHM-B-300-A	100 %

Quand la note de l'UE est supérieure ou égale à 10/20 et que toutes les activités d'apprentissage obtiennent une note supérieure ou égale à 10/20, le jury de délibération octroie définitivement les crédits correspondants à l'UE.

Quand le jury de délibération constate, bien que la note de l'UE soit supérieure ou égale à 10/20, un déficit non-acceptable dans l'une ou plusieurs activité(s) d'apprentissage, de sorte qu'il ne peut considérer que les compétences liées à cette UE sont acquises par l'étudiant, le jury peut ne pas octroyer les crédits correspondants à l'UE. Sa décision, de portée individuelle, est dûment motivée et équivaut à l'obtention d'une note finale de 7/20 pour l'UE.

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.

GM305: 2ème langue étrangère niveau 3

Responsable de l'UE:

Body Stéphanie

Autres enseignants:

S. Body, A. Lefrant, F. Ponsard

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

Site: Campus Hôtelier

Nombre de crédits: 5

Langue d'enseignement: Au choix

Volume horaire présentiel: 60 heures

Langue d'évaluation : Au choix

Place dans le programme: Bloc 3

Cycle: 1^{er} cycle

Période de l'année: 1_

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 volume horaire présentiel:

2ème langue étrangère allemand 2.3	EG-GHM-B-305-A	60 heures
2ème langue étrangère espagnol 2.3	EG-GHM-B-305-B	60 heures
2ème langue étrangère néerlandais 2.3	EG-GHM-B-305-C	60 heures

Unités d'enseignement pré requises

GO135 / GM225

Unités d'enseignement corequises

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:

<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 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 relatifs au domaine de l'entreprise, aux situations spécifiques à la profession ou à des domaines d'intérêt général. - 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 	<p>C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</p>

	<p>séjour.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>2ème langue étrangère néerlandais 2.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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. 	<p>C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</p>

Contenu

2ème langue étrangère allemand 2.3	<p>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.</p> <p>Étude des expressions utilisées lors de conversations téléphoniques et mise en pratique de celles-ci.</p> <p>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...).</p> <p>Exercices de compréhension à l'audition.</p> <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. 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.

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 60 % Examen oral 40 %
2ème langue étrangère espagnol 2.3	EG-GHM-B-305-B	Une cote globale répartie comme suit: Examen écrit 40 % Examen oral 40 % Test d'évaluation régulière 20 % 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 60 % Examen oral 40 %
2ème langue étrangère néerlandais 2.3	EG-GHM-B-305-C	Une cote globale répartie comme suit: Évaluation intermédiaire écrite 9 % Évaluation intermédiaire orale 9 % Présentation orale 2 % Examen écrit : 35 % Examen oral : 45 % 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: 60 % Examen oral: 40 %

Mode de validation de l'UE

La note finale de l'**Unité d'Enseignement** correspond à la moyenne arithmétique des notes obtenues pour les différentes activités d'apprentissage, pondérée comme suit :

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 %

Quand la note de l'UE est supérieure ou égale à 10/20 et que toutes les activités d'apprentissage obtiennent une note supérieure ou égale à 10/20, le jury de délibération octroie définitivement les crédits correspondants à l'UE.

Quand le jury de délibération constate, bien que la note de l'UE soit supérieure ou égale à 10/20, un déficit non-acceptable dans l'une ou plusieurs activité(s) d'apprentissage, de sorte qu'il ne peut considérer que les compétences liées à cette UE sont acquises par l'étudiant, le jury peut ne pas octroyer les crédits correspondants à l'UE. Sa décision, de portée individuelle, est dûment motivée et équivaut à l'obtention d'une note finale de 7/20 pour l'UE.

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.
------------------------------------	---

GM310: 3ème langue étrangère niveau 2

Responsable de l'UE:

Lefrant Alain

Autres enseignants:

A. Lefrant, S. Body, F. Ponsard

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

Site: Campus Hôtelier

Nombre de crédits: 5

Langue d'enseignement: Au choix

Volume horaire présentiel: 45 heures

Langue d'évaluation : Au choix

Place dans le programme: Bloc 3

Cycle: 1^{er} cycle

Période de l'année: 1_

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 volume horaire présentiel:

3ème langue étrangère allemand 3.2	EG-GHM-B-310-A	45 heures
3ème langue étrangère espagnol 3.2	EG-GHM-B-310-B	45 heures
3ème langue étrangère néerlandais 3.2	EG-GHM-B-310-C	45 heures

Unités d'enseignement pré requises

Unités d'enseignement corequises

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:

3ème langue étrangère allemand 3.2	<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>
3ème langue étrangère espagnol 3.2	<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>

3ème langue étrangère
néerlandais 3.2

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

- 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 contexte touristique 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.
- De rédiger une lettre de candidature et un CV.
- De réagir oralement à une situation d'entretien d'embauche.

C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe

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

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.

	<p>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...).</p> <p>Exercices de compréhension à l'audition.</p> <p>Analyse des aspects culturels des pays d'expression allemande.</p>
<p>3ème langue étrangère espagnol 3.2</p>	<p>Etude du vocabulaire relatif au monde de l'entreprise.</p> <p>Etude de nouveaux points grammaticaux (conjugaisons approfondies, tournures impersonnelles, les comparaisons...)</p> <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 avec des collègues, réunions, prise de commandes...) - 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 : présentation par les étudiants d'un sujet au choix – et débat sur le sujet. - Exercices de compréhension à l'audition relatifs au domaine de l'entreprise, à la vie courante et à l'actualité.

Dispositif d'apprentissage

- 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.

- 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.

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: 40 % Examen oral :40 % Test d'évaluation régulière 20 % 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 60 % Examen oral 40 %
3ème langue étrangère néerlandais 3.2	EG-GHM-B-310-C	Une cote globale répartie comme suit: Évaluation intermédiaire écrite 9 % Évaluation intermédiaire orale 9 % Présentation orale 2 % Examen écrit :40 % Examen oral : 40 % 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 60 % Examen oral: 40%

Mode de validation de l'UE

La note finale de l'**Unité d'Enseignement** correspond à la moyenne arithmétique des notes obtenues pour les différentes activités d'apprentissage, pondérée comme suit :

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 %

Quand la note de l'UE est supérieure ou égale à 10/20 et que toutes les activités d'apprentissage obtiennent une note supérieure ou égale à 10/20, le jury de délibération octroie définitivement les crédits correspondants à l'UE.

Quand le jury de délibération constate, bien que la note de l'UE soit supérieure ou égale à 10/20, un déficit non-acceptable dans l'une ou plusieurs activité(s) d'apprentissage, de sorte qu'il ne peut considérer que les compétences liées à cette UE sont acquises par l'étudiant, le jury peut ne pas octroyer les crédits correspondants à l'UE. Sa décision, de portée individuelle, est dûment motivée et équivaut à l'obtention d'une note finale de 7/20 pour l'UE.

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.
------------------------------------	---

GM315: Droit et gestion des ressources humaines

Responsable de l'UE:

Deblocq Laurence

Autres enseignants:

L. Deblocq, S. de Raikem

Identification de l'UE: EG-GHM-B-315

Site: Campus Hôtelier

Nombre de crédits: 6

Langue d'enseignement: Français

Volume horaire présentiel: 75 heures

Langue d'évaluation : Français

Place dans le programme: Bloc 3

Cycle: 1^{er} cycle

Période de l'année: 1_

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 volume horaire présentiel:

Droit économique	EG-GHM-B-315-A	45 heures
Gestion des ressources humaines	EG-GHM-B-315-B	30 heures

Unités d'enseignement pré requises

Unités d'enseignement corequises

Objectif(s)

Donner à l'étudiant les outils juridiques et relationnels pour gérer une situation problème et maîtriser la gestion d'équipe au sein de l'entreprise.

Acquis d'apprentissage spécifiques visés (AASV) et contribution au référentiel de compétences

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

<p>Droit économique</p>	<p>En disposant de la législation remise, dans les matières relatives essentiellement au droit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, tout en pouvant faire des liens avec la théorie en veillant à structurer et à justifier (base légale) la démarche juridique. 	<p>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</p>
<p>Gestion des ressources humaines</p>	<p>Au terme de l'activité l'étudiant sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> -démontrer qu'il est apte à réfléchir individuellement et collectivement aux différentes thématiques comprises dans le contenu de cours afin de s'approprier au maximum la matière - faire la preuve de sa compréhension de l'évolution des paradigmes de management dans les entreprises - faire l'expérience concrète de plusieurs outils et méthodes de management et de GRH (gestion conflit, animation de réunion, évaluation...) - développer une meilleure connaissance de soi, condition sine qua non à l'évolution au sein d'une équipe et à la direction d'équipes 	<p>C1: S'insérer dans son milieu socio-professionnel et s'adapter à son évolution C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité C1: S'insérer dans son milieu socio-professionnel et s'adapter à son évolution C4: Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique</p>

Contenu

Droit économique	<p>L'entreprise. Modes de résolution des conflits économiques (les juridictions de l'entreprise et le règlement extra judiciaire des litiges de consommation). La preuve (règles spécifiques pour les entreprises). Les obligations des indépendants (en particulier pour le secteur HORECA). Les principaux 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. Présentation des sociétés.</p>
Gestion des ressources humaines	<p>Les thématiques de contenu abordées seront les suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - expérience concrète de plusieurs outils de connaissance de soi; - découverte et pratique d'outils de gestion de conflit, entretien de recrutement, entretien d'évaluation; - expérience concrète de plusieurs moyens d'écoute et de communication empathiques; - compréhension des jeux de pouvoir présents au sein de relations, de situation ou de conflits de travail; - expérience concrète d'outils d'animation de réunion et de réflexion en groupe; - compréhension de l'importance des rôles et de la clarté organisationnelle dans l'organisation du travail et la gestion de projet.

Dispositif d'apprentissage

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

Les notes de cours sont à compléter par les étudiants

GRH: Le cours est dispensé en 10 modules de 3 heures, une fois par semaine. Le cours est suivi de « mise en mouvement » par des exercices à pratiquer entre chaque module.

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) Se munir de la législation non annotée (seul document autorisé)	Examen écrit (100 % des points) Se munir de la législation non annotée (seul document autorisé)

Gestion des ressources humaines	EG-GHM-B-315-B	<p>Une cote globale répartie comme suit:</p> <p>25 % porteront sur le travail de réflexion individuel ou de groupe réalisé durant ou en dehors des cours</p> <p>25 % porteront sur les exercices pratiques et de mises en situation durant les 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>Examen oral: 50 %</p>
---------------------------------	----------------	--	---

Mode de validation de l'UE

La note finale de l'**Unité d'Enseignement** correspond à la moyenne arithmétique des notes obtenues pour les différentes activités d'apprentissage, pondérée comme suit :

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Pondération au sein de l'UE (%)
Droit économique	EG-GHM-B-315-A	75 %
Gestion des ressources humaines	EG-GHM-B-315-B	25 %

Quand la note de l'UE est supérieure ou égale à 10/20 et que toutes les activités d'apprentissage obtiennent une note supérieure ou égale à 10/20, le jury de délibération octroie définitivement les crédits correspondants à l'UE.

Quand le jury de délibération constate, bien que la note de l'UE soit supérieure ou égale à 10/20, un déficit non-acceptable dans l'une ou plusieurs activité(s) d'apprentissage, de sorte qu'il ne peut considérer que les compétences liées à cette UE sont acquises par l'étudiant, le jury peut ne pas octroyer les crédits correspondants à l'UE. Sa décision, de portée individuelle, est dûment motivée et équivaut à l'obtention d'une note finale de 7/20 pour l'UE.

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.

GM320: Activités d'insertion professionnelle 2**Responsable de l'UE:**

Etienne Sophie

Autres enseignants:

S. Etienne, L. Smolders

Identification de l'UE: EG-GHM-B-320**Site:** Campus Hôtelier**Nombre de crédits:** 20**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:** 12**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 volume horaire présentiel:**

Stages 2	EG-GHM-B-320-A	15 semaines
Séminaire : management de la qualité	EG-GHM-B-320-B	15 heures

Unités d'enseignement pré requises

GM200 / GM205 / GM240 / GM255

Unités d'enseignement corequises

GM300 / GM305 / GM325 / GM315

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 et le diagnostic numérique d'une entreprise hôtelière.

Acquis d'apprentissage spécifiques visés (AASV) et contribution au référentiel de compétences

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

<p>Stages 2</p>	<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 à une vraie clientèle - 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 (point 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 C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p>
<p>Séminaire : management de la qualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De poser le diagnostic de l'e-valorisation d'un opérateur (hôtel, traiteur, société d'événementiel,...) : composantes accueil, communication et commercialisation et proposer des actions d'amélioration. 1. De recenser les équipements et outils numériques de l'opérateur: <ul style="list-style-type: none"> - mobiliser une grille d'analyse adéquate - réaliser un inventaire méthodique et complet des outils digitaux mis en place tout au long du parcours client ou utilisés comme outils d'aide à la gestion 2. De réaliser une cartographie de la couverture numérique: <ul style="list-style-type: none"> - vérifier que le dispositif digital couvre l'ensemble du parcours client et des actions du cercle vertueux de la qualité (rassurer, ne pas décevoir, surprendre, assurer un suivi) - déterminer et justifier les principaux buyer personas (min 2) du site touristique étudié. La justification sera faite sur base de données factuelles (fichier clients, trafic web, enquêtes de satisfactions, entretiens clients, ...) qui seront remises en annexe 3. De réaliser un diagnostic sous la forme d'une matrice AFOM ou PESTEL <ul style="list-style-type: none"> - évaluer l'efficacité des outils employés (vérifier la cohérence du positionnement offre/demande, vérifier la facilité d'usage des 	<p>C1: S'insérer dans son milieu socio-professionnel et s'adapter à son évolution C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe C4: Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique</p>

outils destinés aux clients, vérifier la bonne exploitation des outils d'aide à la gestion ...)

- évaluer le caractère différencié ou non du dispositif numérique (avantage concurrentiel potentiel)

4. De construire un plan d'action de valorisation du territoire:

- déterminer et construire le Customer Journey pour les buyer persona identifié dans une démarche de choix du site touristique étudié
- Pour les buyer personas identifiés choisir les thématiques pertinentes et relevantes (min 3 ; max 5) qui feront partie du plan de stratégie de contenu. Chaque thématique sera décrite et son choix sera justifié par rapport aux buyer personas. L'étudiant devra notamment expliquer en quoi le positionnement sur les thématiques choisies lui permettra de construire la crédibilité et la légitimité de son activité digitale
- proposer deux actions stratégiques prioritaires relatives à la valorisation digitale (justifier ce choix : cohérence diagnostic/actions, faisabilité technique et financière, positionnement/originalité.)
- comprendre et utiliser les outils de base de la planification et du pilotage d'un événement.

Contenu

Stages 2	Stage en entreprise.
Séminaire : management de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> - Outils et stratégies numériques - Outils de diagnostic de l'e-valorisation d'un opérateur - Etablissement de fiches actions - Outils de planification et de pilotages d'événements

Dispositif d'apprentissage

Exposé théorique
Etude de cas
Dynamique participative
Stage

Modalités d'évaluation

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère Session	Modalités d'évaluation 2e Session
Stages 2	EG-GHM-B-320-A	<p>Une cote globale répartie comme suit : stage et analyse du point de gestion: 100 % La cote finale « stage » sera composée :</p> <ul style="list-style-type: none"> -de la cote de l'établissement où le stage a lieu Une cote globale répartie comme suit: /40 évalué par le maître de stage -de la cote de l'analyse du point de gestion * /40 évalué par le jury (oral) -de la cote de l'analyse du point de gestion /20 (si aucun contact 0/20) évalué par le coach <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 *Un étudiant qui ne présente pas la partie Point de gestion (oral et écrit) en 1ère session n'est pas autorisé à la présenter en 2e session.</p>	/
Séminaire : management de la qualité	EG-GHM-B-320-B	Travail sur le management de la qualité et/ou Travail de planification d'un événement : 100%	Travail sur le management de la qualité et/ou Travail de planification d'un événement : 100%

Mode de validation de l'UE

La note finale de l'**Unité d'Enseignement** correspond à la moyenne arithmétique des notes obtenues pour les différentes activités d'apprentissage, pondérée comme suit :

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Pondération au sein de l'UE (%)
Stages 2	EG-GHM-B-320-A	80 %
Séminaire : management de la qualité	EG-GHM-B-320-B	20 %

Quand la note de l'UE est supérieure ou égale à 10/20 et que toutes les activités d'apprentissage obtiennent une note supérieure ou égale à 10/20, le jury de délibération octroie définitivement les crédits correspondants à l'UE.

Quand le jury de délibération constate, bien que la note de l'UE soit supérieure ou égale à 10/20, un déficit non-acceptable dans l'une ou plusieurs activité(s) d'apprentissage, de sorte qu'il ne peut considérer que les compétences liées à cette UE sont acquises par l'étudiant, le jury peut ne pas octroyer les crédits correspondants à l'UE. Sa décision, de portée individuelle, est dûment motivée et équivaut à l'obtention d'une note finale de 7/20 pour l'UE.

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.

GM325: Management hôtelier appliqué

Responsable de l'UE:

Vandervaeren Cédric

Autres enseignants:

C. Vandervaeren, S. Smolders, O. Dawirs,
E. Didion

Identification de l'UE: EG-GHM-B-325

Site: Campus Hôtelier

Nombre de crédits: 17

Langue d'enseignement: Français

Volume horaire présentiel: 150 heures

Langue d'évaluation : Français

Place dans le programme: Bloc 3

Cycle: 1^{er} cycle

Période de l'année: 1_

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 volume horaire présentiel:

Management hôtelier appliqué : travail intégré terminal	EG-GHM-B-325-A	150 heures
---	----------------	------------

Unités d'enseignement pré requises

GM240

Unités d'enseignement corequises

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:

Management hôtelier appliqué : travail intégré terminal

Dans le cadre de l'épreuve intégrée:

- De réaliser un plan marketing ;
- 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.
 - ... 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 nécessaires 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

C1: S'insérer dans son milieu socio-professionnel et s'adapter à son évolution

C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe

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

C4: Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique

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

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

Management hôtelier appliqué : travail intégré terminal

Définition des KPI's, de la Vision et des Stratégies

- Le Yield Management et le Revenue Management
- 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.

Le plan marketing dans un établissement hôtelier
 Les avantages du plan marketing
 Structure et forme du plan marketing :

- 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 en marketing
Le marketing digital
Introduction au Revenue Management
Analyse de l'environnement Mise en place de la stratégie
Pilotage de la stratégie
Mesure de la performance réalisée

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-325-A	Présentation et défense du plan marketing et du budget devant jury : 100 %	Présentation et défense du plan marketing et du budget devant jury : 100 %

Mode de validation de l'UE

La note finale de l'**Unité d'Enseignement** correspond à la moyenne arithmétique des notes obtenues pour les différentes activités d'apprentissage, pondérée comme suit :

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Pondération au sein de l'UE (%)
Management hôtelier appliqué : travail intégré terminal	EG-GHM-B-325-A	100 %

Quand la note de l'UE est supérieure ou égale à 10/20 et que toutes les activités d'apprentissage obtiennent une note supérieure ou égale à 10/20, le jury de délibération octroie définitivement les crédits correspondants à l'UE.

Quand le jury de délibération constate, bien que la note de l'UE soit supérieure ou égale à 10/20, un déficit non-acceptable dans l'une ou plusieurs activité(s) d'apprentissage, de sorte qu'il ne peut considérer que les compétences liées à cette UE sont acquises par l'étudiant, le jury peut ne pas octroyer les crédits correspondants à l'UE. Sa décision, de portée individuelle, est dûment motivée et équivaut à l'obtention d'une note finale de 7/20 pour l'UE.

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.