

<b>GM301 : 1ère langue étrangère niveau 3</b>
---

Responsable de l'UE: Arte Xavier

Autres enseignants<sup>1</sup>: X. Arte

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

Site: Campus HEPN

Nombre de crédits: 6

Langue d'enseignement: Anglais

Volume horaire présentiel: 60

Langue d'évaluation: Anglais

Place dans le programme: Bloc 3

Cycle: 1<sup>er</sup> 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 volume horaire présentiel:

1ère langue étrangère anglais 1.3	EG-GHM-B-301-A	60 heures
Stage 3	EG-GHM-B-322-A	570 heures

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises

<sup>1</sup> 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:

1ère langue étrangère anglais 1.3	<p>Au terme de l'UE, l'étudiant sera capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De prendre la parole et de réagir pertinemment lors de réunions de travail ;</li> <li>- De rédiger un compte-rendu et minutes de sessions professionnelles ;</li> <li>- De communiquer de manière efficiente et précise avec les intervenants professionnels et la clientèle ;</li> <li>- Atteindre le niveau C1 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).</li> </ul> <p>C1 : advanced.</p> <p>Niveau autonome, capable de communiquer avec aisance dans des situations ne présentant pas de difficulté particulière. Connaissance d'un vocabulaire de 8000 mots, maîtrise des structures grammaticales.</p> <p>Grammaire : verbes infinitifs et en forme -ing, verbes à préposition et locutions courantes.</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>
Stage 3		<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

1ère langue étrangère anglais 1.3	<p>1ère langue étrangère : anglais 1.3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Révision et consolidation des structures grammaticales étudiées en G0131 et GM220 ;</li> </ul>
-----------------------------------	--

	<p>emplois des conjonctions, phrases, -ing and the infinitive, phrasal verbs.</p> <p>- Consolidation et mise en pratique du vocabulaire hôtelier précédemment étudié et</p> <p>acquisition d'un lexique de gestionnaire hôtelier relatif aux thèmes suivants :</p> <p>sources et types de financements de projets hôteliers, le recrutement hôtelier, le Business Plan,</p> <p>les coûts cachés, l'emplacement, l'acquisition, le marketing, la législation, la gestion courante,</p> <p>la mise en vente d'un bien hôtelier.</p> <p>- Exercices oraux (jeux de rôles, discussions, débats).</p>
Stage 3	

#### 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

Evaluation distincte des activités d'apprentissage.

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>
Stage 3	EG-GHM-B-322-A	<p>Une cote globale répartie comme suit : stage et analyse du point 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</p> <p>Une cote globale répartie</p>	<p>En cas d'une cote inférieure à 10/20 dans les cotes de l'analyse du point de gestion (oral) et de la cote du coach, projet de gestion à représenter en 2e session.</p>

	<p>comme suit:</p> <p>/40 évalué par le maître de stage</p> <p>-de la cote de l'analyse du point de gestion</p> <p>/40 évalué par le jury (oral)</p> <p>-de la cote de l'analyse du point de gestion /20</p> <p>(si aucun contact 0/20) évalué par le coach</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 2e session.</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

Evaluation distincte des activités d'apprentissage, la note finale de l'Unité d'Enseignement correspond à la moyenne géométrique 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-301-A	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.

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 enseignants<sup>1</sup>: S. Roegiers, A. Lefrant,  
F. Ponsard

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

Site: Campus HEPN

Nombre de crédits: 5

Langue d'enseignement: au choix

Volume horaire présentiel: 50

Langue d'évaluation: au choix

Place dans le programme: Bloc 3

Cycle: 1<sup>er</sup> 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 volume 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

<sup>1</sup> 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"> <li>- De produire une terminologie relative au monde de l'hôtellerie et la reformuler lors de dialogues.</li> <li>- De rédiger, traduire, formuler, reformuler, réécrire, modifier, des lettres de correspondance hôtelière, des mails et des sms...</li> <li>- De produire, structurer, développer, justifier un sujet actuel du monde hôtelier, le proposer aux différents interlocuteurs et l'expliquer, le défendre, ...</li> <li>-De restituer à l'écrit et à l'oral un message</li> <li>- De rédiger un curriculum vitae</li> <li>- De résumer et expliquer les idées d'un texte, d'un dialogue, d'une compréhension à l'audition, etc. sur un sujet varié.</li> <li>- De réagir à l'écrit et à l'oral à des situations vécues quotidiennement notamment dans le monde hôtelier.</li> <li>- D'expliquer, résumer, comparer, analyser, interpréter,... différentes situations rencontrées notamment dans le monde professionnel et en discuter avec ses interlocuteurs.</li> <li>- De décrire les aspects culturels des pays d'expression allemande comme l'Allemagne, l'Autriche, la Suisse, le Luxembourg, la Belgique ...</li> </ul>	<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"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- De rédiger un document commercial simple ou un e-mail, une réponse à une demande d'informations, une offre de séjour.</li> <li>- D'expliquer oralement un texte relatif à son</li> </ul>	<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>domaine d'étude ou d'intérêt général.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'exprimer un avis sur un texte relatif à son domaine d'étude ou d'intérêt général.</li> <li>- De reconnaître et reformuler les messages transmis dans le cadre d'un journal télévisé.</li> </ul>	
2ème langue étrangère néerlandais 2.3	<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"> <li>- De rédiger le compte-rendu correct d'une réunion de travail dans la langue étrangère.</li> <li>- De mener ou participer oralement à une réunion de travail.</li> <li>- 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.</li> <li>- D'exprimer son avis et discuter du sujet de manière spontanée et sans trop chercher ses mots.</li> <li>- De proposer et planifier ou reporter des rendez-vous, prendre des commandes, réagir à des plaintes</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<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>

## 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).</p> <p>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</p>
------------------------------------	---

	<p>(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.</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"> <li>- Exploitation de textes d'intérêt général ou relatifs au domaine de l'entreprise</li> <li>- Développement de l'expression orale : reformulation de contenus – débats – jeux de rôles – expression de son avis sur différents sujets</li> <li>- Développement des connaissances lexicologiques spécifiques (ex. verbes à préposition – adverbess – expressions – lexicologie spécifique à la langue parlée quotidiennement au bureau et dans la vie courante.... )</li> <li>- Exploitation de textes d'intérêt général</li> <li>- Exercices de compréhension à l'audition relatifs au domaine de l'entreprise et à la vie courante.</li> </ul>

#### 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 % 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)	Une cote globale répartie comme suit: Examen écrit 50 % Examen oral 50 %
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.

<b>GM310 : 3ème langue étrangère niveau 2</b>
---

Responsable de l'UE: Lefrant Alain

Autres enseignants<sup>1</sup>: A. Lefrant, F. Ponsard,  
L Thirriou

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

Site: Campus HEPN

Nombre de crédits: 5

Langue d'enseignement: au choix

Volume horaire présentiel: 50

Langue d'évaluation: au choix

Place dans le programme: Bloc 3

Cycle: 1<sup>er</sup> 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 volume 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

<sup>1</sup> 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"> <li>- De produire une terminologie relative au monde de l'hôtellerie et la reformuler lors de dialogues.</li> <li>- De rédiger, traduire, formuler, reformuler, réécrire, modifier, des lettres de correspondance hôtelière, des mails et des sms...</li> <li>- De produire, structurer, développer, justifier un sujet actuel du monde hôtelier, le proposer aux différents interlocuteurs et l'expliquer, le défendre, ...</li> <li>- De restituer à l'écrit et à l'oral un message.</li> <li>- De rédiger un curriculum vitae.</li> <li>- De résumer et expliquer les idées d'un texte, d'un dialogue, d'une compréhension à l'audition, etc. sur un sujet varié.</li> <li>- De réagir à l'écrit et à l'oral à des situations vécues quotidiennement notamment dans le monde hôtelier.</li> <li>- D'expliquer, résumer, comparer, analyser, interpréter,... différentes situations rencontrées notamment dans le monde professionnel et en discuter avec ses interlocuteurs.</li> <li>- De décrire les aspects culturels des pays d'expression allemande comme l'Allemagne, l'Autriche, la Suisse, le Luxembourg, la Belgique ...</li> </ul>	<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"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<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"> <li>- 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.</li> <li>- De reformuler et expliquer par écrit ou oralement</li> </ul>	<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>

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.
- 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

<p>3ème langue étrangère allemand 3.2</p>	<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).</p> <p>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.</p> <p>Etude 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>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>

3ème langue étrangère néerlandais 3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etude approfondie du vocabulaire relatif au monde de l'entreprise (entretien téléphoniques, plaintes, lettre de candidature, entretien d'embauche...)</li> <li>- Etude de nouveaux points grammaticaux : voix passive, adverbess pronominaux, verbes prépositionnels...)</li> <li>- Exploitation de textes d'intérêt général (actualité, problèmes de société...)</li> <li>- Développement de l'expression orale : débats, jeux de rôles,</li> <li>- Exercices de compréhension à l'audition relatifs au domaine de l'entreprise, à la vie courante et à l'actualité.</li> </ul>
---------------------------------------	---

#### 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.

## GM316 : Droit économique

Responsable de l'UE: Deblocq Laurence

Autres enseignants<sup>1</sup>: 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<sup>er</sup> 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 volume horaire présentiel:

Droit économique

EG-GHM-B-315-A

39 heures

Unités d'enseignement pré requises

Unités d'enseignement corequises

<sup>1</sup> 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	<p>Lors de l'examen, en disposant de la législation remise, dans les matières relatives essentiellement au droit économique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'analyser et d'expliquer la situation juridique présentée (cas pratique, extrait de jurisprudence et/ou énoncé descriptif)</li> </ul> <p>et</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la résoudre en appliquant les notions de droit adéquates ; en veillant à pouvoir faire des liens avec la théorie;</li> <li>- 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 ;</li> </ul> <p>en veillant à structurer et à justifier la démarche juridique.</p> <p>Dans le cadre d'un travail de groupe :</p> <p>appropriation de points spécifiques liés au secteur du tourisme.</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>
------------------	---	--

### CONTENU

Droit économique	<p>L'entreprise.</p> <p>Modes de résolution des conflits économiques (tribunal de l'entreprise et le règlement extra judiciaire des litiges de consommation).</p> <p>La preuve (règles spécifiques aux entreprises).</p> <p>Les obligations des indépendants (en particulier pour le secteur HORECA).</p> <p>Les principaux contrats de l'entreprise (dont le contrat de gestion hôtelière).</p> <p>Règles relatives aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.</p> <p>Commerce électronique.</p> <p>Présentation du droit de la concurrence.</p>
------------------	--

### DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

Méthode participative agréementée d'exercices pratiques réalisés au cours par les étudiants et réalisation d'un travail d'appropriation de la matière.

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	1 Examen écrit (80% des points). Se munir de la législation non annotée. 2 Travail de groupe (20 % des points) à remettre en cours d'année (cfr annonce sur E BAC).	1) Examen écrit (80% des points). Se munir de la législation non annotée. 2) Reprise de la note du travail de groupe de première session.

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	Les notes de cours disponibles en ligne sur Ebac doivent être complétées par les explications du cours oral. Des analyses de situation sont proposées aux étudiants. Les documents relatifs sont transmis par Ebac ou remis par le professeur lors des cours.
------------------	---

<b>GM318 : GRH</b>
--------------------

Responsable de l'UE: de Raikem Stéphanie

Autres enseignants<sup>1</sup>: 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<sup>er</sup> 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 volume horaire présentiel:

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

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
------------------------------------	----------------------------------

<sup>1</sup> 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:

Gestion des ressources humaines

L'étudiant est capable de :

- 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.

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

## CONTENU

Gestion des ressources humaines

Les thématiques de contenu abordées seront les suivantes:

- 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.

## GM322 : Activités d'insertion professionnelle 2

Responsable de l'UE: Etienne Sophie

Autres enseignants<sup>1</sup>: 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<sup>er</sup> 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 volume 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

<sup>1</sup> 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. 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	Au terme de l'activité, l'étudiant sera capable de: réaliser une veille informationnelle sectorielle afin d'anticiper les nouvelles tendances et évolutions du marché ; initier une réflexion sur la posture entrepreneuriale ; utiliser l'outil BMC.	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
Stage 3	Au terme du stage, et en fonction du poste de stage occupé, l'étudiant sera capable de: - 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.	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

### CONTENU

Séminaire 3	- Visites d'hôtels /conférences/ contenu théorique sur la responsabilité sociétale des entreprises
Stage 3	

### DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

Exposé théorique

Etude de cas, visites

Mise en situation

Stage

### 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	Travail 100% (pas de précision supplémentaire) Une partie du travail sera lié au lieu de stage.	Travail 100% (pas de précision supplémentaire) Une partie du travail sera lié au lieu de stage
Stage 3	EG-GHM-B-322-A	<p>Une cote globale répartie comme suit : stage et analyse du point de gestion: 100 %</p> <p>La cote finale « stage » sera composée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-de la cote de l'établissement où le stage a eu lieu</li> </ul> <p>Une cote globale répartie comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>/40 évalué par le maître de stage</li> <li>-de la cote de l'analyse du point de gestion</li> <li>/40 évalué par le jury (oral)</li> <li>-de la cote de l'analyse du point de gestion /20 (si aucun contact 0/20) évalué par le coach</li> </ul> <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 2e session.</p>	En cas d'une cote inférieure à 10/20 dans les cotes de l'analyse du point de gestion (oral)et de la cote du coach, projet de gestion à représenter en 2è session.

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

Evaluation distincte des activités d'apprentissage, la note finale de l'Unité d'Enseignement correspond à la moyenne géométrique 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 (%)
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.

### GM326 : Management hôtelier appliqué

Responsable de l'UE: Vandervaeren Cédric

Autres enseignants<sup>1</sup>: 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<sup>er</sup> 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 volume 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

<sup>1</sup> 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:

Management hôtelier appliqué : travail intégré terminal

Dans le cadre de l'épreuve intégrée:

- 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/côûts/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.
- ... 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

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

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

Management hôtelier appliqué : travail intégré terminal

Strategic management (concepts généraux et outils) :

- 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,...

Mise en place de la stratégie

Pilotage de la stratégie

Mesure de la performance réalisée

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 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.