

**Haute Ecole de la Province de Namur
Bachelier en Gestion Hôtelière**

Calendrier et Plan de suivi (AA 2019-2020)

Introduction

Suite à l'exercice d'autoévaluation, et conformément aux recommandations des experts mandatés par l'AEQES, la commission qualité interne du Bachelier en Gestion Hôtelière de la Haute Ecole de la Province de Namur a rédigé un plan de suivi assorti d'un calendrier et d'indicateurs selon 3 axes prioritaires.

Axe 1: Développer une démarche qualité collective de politique de gestion et pilotage des programmes au sein de la HEPN et du Bachelier en Gestion Hôtelière

Axe 2 : Améliorer la pertinence du programme du Bachelier en Gestion Hôtelière

Axe 3: Renforcer la cohérence du programme Bachelier en Gestion Hôtelière

AXE 1 : Développer une démarche qualité collective de politique de gestion et pilotage des programmes au sein de la HEPN et du Bachelier en Gestion Hôtelière

RECOMMANDATIONS DES EXPERTS	DESCRIPTION DES ACTIONS	RESPONSABLES	ECHEANCE	RESULTATS ATTENDUS	INDICATEURS DE SUIVI
Formuler un plan stratégique propre à la section intégrant toutes les parties prenantes et établissant les liens entre les deux orientations et le cœur de métier (RS, Critère 1, §1, p.8)	Mettre en place un groupe de pilotage intégrant des représentants des différentes parties prenantes et chargé de l'implémentation du plan stratégique de l'HEPN dans les deux orientations du Bachelier en gestion hôtelière	Directeur de département /coordination pédagogique	AA 20-21	Appropriation par tous de la stratégie mise en place au sein des deux orientations du Bachelier.	Tableau de bord et suivi des actions mises en place dans le développement de la stratégie
Assurer la présence du directeur sur le site afin de fédérer l'équipe autour d'un projet et formaliser les communications internes (RS, Critère 1, §2, p.8)	Mettre en place une meilleure stratégie de concertation et de communication au sein du Bachelier en gestion hôtelière Systématiser la présence du directeur de catégorie sur le site	Directeur de département	AA19-20	Plus grande implication de tous dans le projet pédagogique du bachelier	Enquêtes de satisfaction et taux de présence aux réunions

	Mise en place d'une procédure d'accueil des nouveaux enseignants	Service du personnel de l'HEPN et coordinateurs	AA 20-21	Meilleure intégration des nouveaux enseignants et aide à l'appropriation des différents aspects du programme	Réalisation d'un vadémécum Enquêtes de satisfaction
	Communiquer de manière synthétique les informations importantes issues des différents conseils de la HE	Représentants du personnel dans les conseils/ Coordinatrice pédagogique	AA 19-20	Amélioration de la communication interne au sein de la Haute Ecole	Enquêtes de satisfaction
	Elaborer un calendrier des activités et revoir la répartition des tâches en fonction des besoins	Directeur de département et coordination pédagogique	AA 19-20	Augmentation du sentiment d'équité et de bien-être au travail du personnel	Enquêtes de satisfaction
Formuler plus clairement la démarche qualité et s'assurer et clarifier la mission de la personne en charge de la qualité (RS, Critère 1,§3, p.8)	Réaliser une description de fonction de la personne en charge de la démarche qualité au niveau institutionnel et dans le bachelier	Collège de direction	AA 19-20	Plus grande visibilité de la démarche qualité au sein du bachelier	Enquêtes de satisfaction s

	Mise en place d'outils d'enquête, de pilotage et de suivi des actions	Coordinateur qualité	AA 19-20	Maîtrise de toutes les composantes du programme et définition d'objectifs à court, moyen et long termes	Tableau de bord des données statistiques et suivi des évolutions du programme
	Création d'un groupe de travail au sein du conseil pédagogique chargé d'élaborer une procédure d'évaluation de l'enseignement plus efficace	Conseil pédagogique et Commission Qualité	AA 19-20	Augmentation de la participation des étudiants à l'évaluation des enseignement et de la pertinence des résultats	Evaluation du nombre d'étudiants participant à l'évaluation et de la gestion des résultats
Etendre l'usage d'ebac – connect à l'e-learning et rendre l'emploi du temps interactif (RS, critère 1, §5, 9)	Simplifier l'utilisation de la plate-forme interactive et la rendre plus conviviale Etudier la possibilité de création d'une application pour smartphone Proposer des formations à ebac mieux adaptées aux besoins	Collège de direction Responsable ebac	AA 21-22	Meilleure appropriation des différentes fonctionnalités de la plate-forme	Evaluation de l'utilisation de la plateforme à l'aide des tableaux de bord et réalisation d'enquêtes de satisfaction

AXE 2 : Renforcer la pertinence du programme du Bachelier en Gestion Hôtelière

RECOMMANDATIONS DES EXPERTS	DESCRIPTION DES ACTIONS	RESPONSABLES	ECHEANCE	RESULTATS ATTENDUS	INDICATEURS DE SUIVI
<p>Rester vigilant aux derniers développements de la recherche dans le secteur hôtelier</p> <p>(RS : Critère 2, §2, p.11)</p>	<p>Renforcer la consultation de toutes les parties prenantes dans le processus de pilotage et révision des programmes, y compris les professionnels du secteur et des responsables des ressources humaines du secteur</p>	<p>Equipe pédagogique</p>	<p>AA 19-20</p>	<p>Dégager un profil de compétences du bachelier en gestion hôtelière et s'assurer de l'adéquation du programme avec les attentes des professionnels</p>	<p>Evaluation par le biais d'enquêtes ou de rencontres avec les acteurs de terrain</p>
	<p>Organiser un forum ouvert rassemblant des étudiants et des acteurs du monde hôtelier</p>	<p>Equipe Pédagogique</p>	<p>Novembre 2020</p>	<p>Développer la recherche et l'expertise entre professionnels, chargés de cours et étudiants</p>	<p>Rapports d'organisation, suivi et évaluation de l'événement</p>

	Rédiger un référentiel de compétences et une liste d'aptitudes attendues des étudiants à destination des maisons de stage qui permette une évaluation plus rigoureuse des stages et une trajectoire d'apprentissage	Equipe pédagogique Responsable des stages	Année académique 20-21	Clarification des acquis d'apprentissage et des soft-skills sur lesquels les étudiants doivent être évalués en stage	Production du référentiel de compétences Evaluation des stages par les maîtres de stage et les étudiants
	Organiser davantage de visites, des conférences et des rencontres avec des professionnels du secteur hôtelier pour les enseignants et pour les étudiants	Equipe pédagogique	En cours	Renforcement de la culture d'entreprise et meilleure adéquation des acquis d'apprentissage du programme aux réalités du terrain	Evaluation périodique du programme par la consultation des acteurs de terrain ou via des enquêtes auprès des différentes parties prenantes
	Renforcer l'information des étudiants en matière de flexibilité des parcours, réorientations, passerelles et réaliser de la veille RH	Conseillère pédagogique	Année académique 19-20	Meilleure appropriation par les étudiants de leur parcours individuel et aide à l'insertion professionnelle	Evaluation périodique du nombre d'étudiants qui optent pour les dispositifs proposés et suivi des parcours individuels des diplômés

AXE 3 : Renforcer la cohérence du programme du Bachelier en Gestion Hôtelière

RECOMMANDATIONS DES EXPERTS	DESCRIPTION DES ACTIONS	RESPONSABLES	ECHEANCE	RESULTATS ATTENDUS	INDICATEURS DE SUIVI
<p>Optimiser la charge de travail des étudiants en révisant les plannings</p> <p>(RS : Critère 3, §5, p.14)</p>	<p>Revoir l'affectation des charges du personnel enseignant en fonction des crédits pour diminuer le nombre d'heures de cours en présentiel sur base d'une étude de pertinence des matières et de comparaison d'expériences, par exemple en organisant des séances de coaching par groupe d'enseignants</p> <p>Revoir le calendrier académique</p>	<p>Directeur de catégorie /Coordination pédagogique/Equipe pédagogique</p> <p>Conseil pédagogique</p>	<p>Année académique 20-21</p>	<p>Horaires moins chargés laissant plus de temps pour le travail personnel et l'autonomie des étudiants</p>	<p>Evolution du nombre d'heures de cours par bloc pour chaque quadrimestre</p> <p>Rapports d'activité rédigés par tous les enseignants</p>

Adopter une approche plurifocale pour s'assurer que les étudiants soient exposés à différents modèles d'hôtellerie (RS : Critère 2, §1, p.11)	Développer le travail relatif au point de gestion dans le cadre du rapport de stage pour qu'il réponde aux critères d'un TFE de niveau 6	Responsable des stages et l'équipe pédagogique	AA 20-21	Donner l'occasion à l'étudiant de développer son esprit critique et sa créativité dans la recherche de solutions à une problématique rencontrée en stage	Procédure mise en place et qualité des travaux présentés par les étudiants
Allonger la durée et la pertinence des mini-stages pour s'assurer que les étudiants tirent le meilleur parti de cette expérience (RS : Critère3, §2, p.14)	Revoir les objectifs et acquis d'apprentissage visés lors des mini-stages avec les responsables du Château de Namur	Responsable des stages	AA 20-21	Améliorer le contenu et la pertinence des mini-stages	Bilan des stages par les étudiants et le personnel d'encadrement
Se pencher sur la question de l'enseignement des langues en réfléchissant aux modalités qui permettraient à chaque étudiant de tirer le meilleur parti des activités d'apprentissage en	Création d'un groupe de travail pour envisager les possibilités de modularisation de l'enseignement des langues	Coordination pédagogique/ Conseillère pédagogique/Professeurs de langues	AA 21-22	Permettre à tous les étudiants de suivre le cours de langues correspondant à leur niveau	Réorganisation des programmes en fonction des niveaux de langues

langues (RS : Critère 3, §1, p.14					
-----------------------------------------	--	--	--	--	--

