

GM205 : Management de l'hébergement et de la qualité
--

**Responsable de l'UE:** Smolders Laurent

**Autres enseignants<sup>1</sup>:** K. Collette, L. Smolders,  
M. Duchateau

**Identification de l'UE:** EG-GHM-B-205

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 3

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 50

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**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:**

Logiciel de gestion hôtelière	EG-GHM-B-205-A	20 heures
Management de l'hébergement et de la qualité	EG-GHM-B-205-B	30 heures

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
Néant	Néant

<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 connaître et analyser les procédures d'accueil du client à la réception d'un hôtel et à maîtriser le logiciel de réception Fidelio; lui transmettre les fondamentaux de l'analyse et de la conception d'une offre de service hôtelier et du parcours client selon les principes du management de la qualité.

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

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

Logiciel de gestion hôtelière Fidelio	<p>D'utiliser les fonctionnalités du module FRONT OFFICE c'est à dire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'encoder une réservation individuelle</li> <li>- D'encoder une réservation groupe</li> <li>- De visualiser et modifier les réservations existantes</li> <li>- De tenir à jour les profils (fichiers clients, sociétés, agences)</li> <li>- D'effectuer des check in et des check out</li> <li>- De facturer des ventes sur une chambre ou un PM</li> <li>- D'éditer des factures au nom du client, d'une société, d'une agence</li> </ul>	<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>
Management de l'hébergement et de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- D'évaluer, analyser et organiser le parcours client, physique et digital (outils de communication, outils de vente et réservation, outils facilitateurs de services pendant le séjour,...) au regard du cercle vertueux de la qualité</li> <li>- De réaliser le diagnostic des outils opérationnels de la qualité (dont l'éco-labélisation)</li> <li>- De décrire et analyser l'écosystème digital de l'entreprise</li> <li>- De proposer des pistes d'amélioration des dispositifs et de les budgéter</li> </ul>	<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>C2: Communiquer: écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p> <p>C4: Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique</p> <p>C5: S'organiser: structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission</p>

**CONTENU**

<p>Logiciel de gestion hôtelière Fidelio</p>	<p>Syllabus comprenant différentes captures d'écran du logiciel FIDELIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profils clients, sociétés, agences</li> <li>- Réservations individuelles</li> <li>- Réservations groupes</li> <li>- Check in</li> <li>- Facturations diverses</li> <li>- Check out</li> <li>- Rapports (uniquement à la théorie)</li> </ul>
<p>Management de l'hébergement et de la qualité</p>	<p>PARTIE 1: La qualité de l'accueil: enjeu central de la conception du produit et de l'organisation des services de l'hôtel</p> <p>PARTIE 2: Grille d'analyse transversale des modalités d'accueil (suivant le parcours client): réservation, accessibilité, parking, réception, gestion des flux, l'interaction entre les clients, le produit « chambre », les services complémentaires, la communication et la fidélisation.</p> <p>PARTIE 3: Les outils opérationnels de la qualité (dont les labels)</p> <p>PARTIE 4: Les nouvelles technologies hôtelières; "accompagner le parcours client avec la bonne technologie"; initiation au logiciel PMS dans "le cloud" Apaléo.</p>

**DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE**

- Technologie de l'hébergement: méthode participative agrémentée d'exercices pratiques réalisés au sein des séances par les étudiants.
- Prise de notes par les étudiants.
- Recherche d'informations par les étudiants.
- Analyses de cas en groupe et présentations par le groupe aux autres étudiants.
- Logiciel de gestion hôtelière: exercices sur le logiciel Fidelio su PC.

#### 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
Logiciel de gestion hôtelière Fidelio	EG-GHM-B-205-A	Examen oral et sur ordinateur par session informatique individuelle (théorique 10 % , pratique 90 %)	Examen oral et sur ordinateur par session informatique individuelle (théorique 10 % - pratique 90 %)
Management de l'hébergement et de la qualité	EG-GHM-B-205-B	Travaux (groupe et individuel) 100%	Travaux (groupe et individuel) 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

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 (%)
Logiciel de gestion hôtelière Fidelio	EG-GHM-B-205-A	34 %
Management de l'hébergement et de la qualité	EG-GHM-B-205-B	66 %

#### 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.

Logiciel de gestion hôtelière Fidelio	Néant
Management de l'hébergement et de la qualité	Néant

GM210 : Aménagement hôtelier

**Responsable de l'UE:** Etienne Hervé

**Autres enseignants<sup>1</sup>:** C. Pigneur, H. Etienne

**Identification de l'UE:** EG-GHM-B-210

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 4

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 48

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**Cycle:** 1<sup>er</sup> cycle

**Période de l'année:** Q2

**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:**

Equipement technique	EG-GHM-B-210-A	24 heures
Esthétique hôtelière	EG-GHM-B-210-B	24heures

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
Néant	Néant

<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)**

Faire découvrir à l'étudiant les aspects techniques et esthétique d'une infrastructure hôtelière.

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

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

<p>Equipement technique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- D'exprimer à l'architecte les éléments souhaités lors d'une transformation, extension ou construction d'un projet hôtelier, en confrontant sa vision à la réalité opérationnelle</li> <li>- De comprendre le langage de l'architecte, les termes spécifiques d'un aménagement hôtelier et appréhender les techniques nécessaires pour la réalisation du projet</li> </ul>	<p>C1: S'insérer dans son milieu socio-professionnel et s'adapter à son évolution</p> <p>C2: Communiquer: écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p> <p>C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</p> <p>C4: Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique</p> <p>C5: S'organiser: structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission</p>
<p>Esthétique hôtelière</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De démontrer qu'il est sensible à l'esthétique hôtelière dans son parcours de gestionnaire. Communiquer sa vision managériale aux professionnels de l'aménagement.</li> <li>- De faire preuve d'une culture esthétique favorisant l'attractivité d'un établissement bien aménagé.</li> <li>- De faire preuve d'esprit d'analyse et de synthèse.</li> <li>- De déterminer la cohérence de l'esthétique de l'établissement au sujet duquel il devra prendre des décisions stratégiques au niveau de positionnements esthétique et marketing.</li> </ul>	<p>C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</p> <p>C4: Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique</p>

CONTENU

Equipement technique

1. Etapes lors de la transformation, extension ou construction du projet hôtelier
2. Facteurs influants du projet hôtelier
3. Typologie des bâtiments hôteliers
4. Analyse des différents services rencontrés
5. Analyse des risques
6. Application – Synthèse d'un projet hôtelier

Esthétique hôtelière

Modules de découvertes suivant le canevas de l'audit esthétique. Après les modules dédiés au vocabulaire de la décoration et à l'histoire des styles esthétiques des établissements hôteliers, suit la série de modules plus techniques selon le canevas détaillé ci-dessous

Tout au long de l'année, l'étudiant prend des notes sur les thèmes développés durant le cours. Il doit pouvoir restituer les caractéristiques spécifiques ou le style d'un établissement lors de la rédaction de son audit et de sa défense orale.

- Stratégie marketing de l'hôtel, et de la chaîne si c'est le cas
- Philosophie esthétique de l'hôtel (et de la chaîne si c'est le cas)
- Volumes extérieurs et traitement des façades
- Style général, aménagement externe, matières utilisées, terrasse, enseignes, signalétique
- La distribution (agencement) de l'espace intérieur
  - Plan général
  - Pièces spécifiques et les particularités de l'établissement (thalasso,...)
  - élevé mètre d'une chambre standard
- La palette des couleurs
- La charte de l'éclairage
- La charte des matières
- Le mobilier
- La décoration
- Les sanitaires
- Le restaurant

**DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE**

- Explications théoriques, exemples pratiques méthodes participatives et interrogatives.
- Support de cours: des modules avec un maximum de visuels et de photos pour illustrer au mieux le contenu.
- Réalisation d'un travail de groupe.

**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
Equipement technique	EG-GHM-B-210-A	<p>Travail de groupe écrit à réaliser partiellement pendant les heures de cours (commun avec l'AA Esthétique hôtelière) et Présentation orale par chaque groupe de travail devant les deux professeurs lors d'une session d'examen en juin. Chaque étudiant membre du groupe défend le ou les chapitres qu'il a eu en charge de rédiger</p> <p>Durée de présentation : 20 minutes</p> <p>100%</p>	Travail écrit individuel : 100%
Esthétique hôtelière	EG-GHM-B-210-B	<p>Une cote globale répartie comme suit: Travail de groupe écrit à réaliser pendant les heures de cours (commun avec l'AA Equipement technique): 50 %</p> <p>Travail écrit individuel (audit esthétique): 50 %</p>	<p>Une cote globale répartie comme suit: Travail individuel écrit commun avec l'AA Equipement technique): 50 %</p> <p>Travail écrit individuel (audit esthétique): 50 %</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 (%)
Equipement technique	EG-GHM-B-210-A	50 %
Esthétique hôtelière	EG-GHM-B-210-B	50%

#### 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.

Equipement technique	Néant
Esthétique hôtelière	Néant

GM216 : Communication en entreprise

**Responsable de l'UE:** Perrad Béatrice

**Autres enseignants<sup>1</sup>:** B. Perrad

**Identification de l'UE:** EG-GHM-B-216

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 2

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 30

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**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:**

Communication en langue française	EG-GHM-B-215-A	30 heures
-----------------------------------	----------------	-----------

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
Néant	Néant

<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 réaliser, à promouvoir et à présenter un projet hôtelier original et lui donner les outils nécessaires à la communication et à la gestion des conflits 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 de:

Communication en langue française	<ul style="list-style-type: none"> <li>- construire un environnement de communication le plus optimal possible dans des situations de travail d'équipe et/ou de réunion.</li> <li>- identifier des situations de conflits professionnels pour appliquer la stratégie de résolution de conflit adéquate.</li> <li>- rédiger, de manière claire, structurée, sans faute d'orthographe, dans un style rédactionnel adéquat et en respectant les consignes données tout type de document professionnel (lettre, mail, dossier), un courrier commercial.</li> <li>- s'exprimer oralement, de façon claire, structurée, logique, naturelle, sans support papier et en étant convaincant face à ses interlocuteurs.</li> <li>- adapter sa communication verbale et/ou non-verbale selon le contexte culturel de son interlocuteur</li> </ul>	<p>C1: S'insérer dans son milieu socio-professionnel et s'adapter à son évolution</p> <p>C2: Communiquer: écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p> <p>C5: S'organiser: structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission</p>
-----------------------------------	---	---

**CONTENU**

Communication en langue française	<p>I. COMMUNICATION ÉCRITE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La correspondance <ul style="list-style-type: none"> <li>• aspects théoriques</li> <li>• quelques types de lettres (annulation de commande, mise en demeure, réclamations diverses...)</li> </ul> </li> <li>- L'E-réputation : répondre aux commentaires clients</li> <li>- La rédaction et la présentation d'un rapport et/ou d'un dossier.</li> </ul> <p>II. LA COMMUNICATION ORALE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'expression orale <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ savoir défendre efficacement un projet en étant naturel, clair, convaincant et créatif.</li> </ul> </li> <li>- La résolution de conflits <ul style="list-style-type: none"> <li>• savoir adopter un comportement assertif lors d'un conflit – le message affirmatif</li> <li>• les stratégies de résolution de conflits</li> </ul> </li> </ul>
-----------------------------------	---

- L'organisation de réunions

- Le déroulement et l'animation de réunion
- les rôles des participants et de l'animateur ;
- Les principaux types de réunion ;

III. INTRODUCTION A LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

#### DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

Méthode participative incluant notamment des travaux pratiques réalisés au sein des séances par les étudiants.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
Communication en langue française	EG-GHM-B-215-A	Une cote globale répartie comme suit: Travail en groupes + Dossier: 40 %  Examen final écrit: 60 %  Remarque: la cote du travail de groupe/dossier est reportée pour la session de septembre	Une cote globale répartie comme suit: Travail de groupe + dossier : 40 % (cote acquise en janvier)  Examen écrit : 60 %

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 (%)
Communication en langue française	EG-GHM-B-215-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.

Communication en langue française

GM217 : Marketing hôtelier
----------------------------

**Responsable de l'UE:** Gogolan Carmen

**Autres enseignants<sup>1</sup>:** C. Gogolan

**Identification de l'UE:** EG-GHM-B-217

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 3

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 30

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**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:**

Marketing hôtelier	EG-GHM-B-215-B	30 heures
--------------------	----------------	-----------

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
Néant	Néant

<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 réaliser, à promouvoir et à présenter un projet hôtelier original et lui donner les outils nécessaires pour y arriver.

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

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

Marketing hôtelier	- De réaliser le marketing mix d'un projet hôtelier, d'adapter les 7P du marketing mix aux exigences d'une clientèle potentielle et aux réalités d'un marché spécifique, ainsi que de défendre son projet oralement.	C2: Communiquer: écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité
--------------------	--	--

### CONTENU

Marketing hôtelier	<p>Généralités et particularités du marketing hôtelier</p> <p>Les principales tendances dans l'hôtellerie</p> <p>Evolution du service commercial dans l'hôtellerie</p> <p>Particularités du produit hôtelier</p> <p>Particularités du marché hôtelier</p> <p>L'étude de marché</p> <p>Le marketing mix hôtelier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la politique de produit</li> <li>la politique de prix</li> <li>la politique de distribution</li> <li>la politique de communication</li> </ul> <p>Des outils nécessaires à l'élaboration d'un projet hôtelier : BMC, Persona, PESTEL, SWOT</p>
--------------------	---

### DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

Méthode participative incluant notamment des travaux pratiques réalisés au sein des séances par les étudiants.  
Participation requise aux activités d'apprentissage

**MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
Marketing hôtelier	EG-GHM-B-215-B	Examen oral basé sur un travail collectif préparé préalablement 100 %	Examen oral basé sur un travail collectif préparé préalablement 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 (%)
Marketing hôtelier	EG-GHM-B-215-B	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.

Marketing hôtelier	Néant
--------------------	-------

GM221 : 1ère langue étrangère niveau 2

**Responsable de l'UE:** Arte Xavier

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

**Identification de l'UE:** EG-GHM-B-221

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 6

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 69

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**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:**

1ère langue étrangère anglais 1.2	EG-GHM-B-221-A	69 heures
-----------------------------------	----------------	-----------

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
Néant	Néant

<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 les étudiants à maîtriser les compétences linguistiques à la communication orale et écrite dans une première langue étrangère nécessaires au travail d'un professionnel de l'hôtellerie.

**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 1.2

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

- De consigner et traiter de manière objective une plainte de client et apporter une solution acceptable aux deux parties;
- De rédiger un courrier professionnel en réponse à une plainte;
- De prendre note des besoins en matière d'infrastructures de conférence et rédiger un courrier professionnel relatif à l'organisation d'une conférence ou autre réunion similaire;
- D'effectuer une procédure d'enregistrement et d'accueil d'un client à statut;
- D'effectuer une procédure d'enregistrement et d'accueil d'un groupe de clients;
- D'effectuer une sélection d'établissements pour incentives et décrire les services proposés;
- Atteindre le niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

B1 : intermédiaire.

Niveau indépendant, capable de comprendre les points essentiels d'une discussion dans un langage clair et standard sur des sujets familiers. Autonome dans les plupart des situations rencontrées en voyage dans la langue cible. Capable de produire un discours simple et

cohérent dans des domaines familiers ou d'intérêt. Capable de raconter un événement ou une expérience, de décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet.

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 1.2

- Consolidation des structures grammaticales de l'anglais UE GO131 y compris les pronoms relatifs, les temps futurs et perfect, les conditionnels, la voix passive, le causative Have, le discours (in-)direct et introduction aux verbes à préposition.
- Révision lexicologique générale.
- Poursuite de l'étude de la lexicologie et aux structures propres au domaine d'activités du bachelier en gestion hôtelière.
- Exercices oraux (jeux de rôles, discussions, débats, conversations téléphoniques).
- Exercices de compréhension à l'audition et à la lecture relatifs au domaine hôtelier. Tableau1[ @;Compétences]

### DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

- Exercice des quatre compétences (lecture, audition, compétence orale et écrite) à l'aide de dossiers hôteliers constitués par l'enseignant (syllabus hôtelier).
- Révision des structures à l'aide d'un syllabus et du vocabulaire général par l'étude de glossaires.
- Exploitation orale dans le cadre de tables de conversation si présence d'un auxiliaire Anglophone.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
1ère langue étrangère anglais 1.2	EG-GHM-B-221-A	<p>Une cote globale répartie comme suit :</p> <p>Travail journalier : 15%</p> <p>Evaluation intermédiaire écrite (partiel) : 30%</p> <p>Examen oral juin : 30%</p> <p>Examen écrit juin : 25%</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>Modalités d'évaluation 2e session</p> <p>Une cote globale répartie comme suit :</p> <p>Examen oral : 40%</p> <p>Examen écrit : 60%</p> <p>Les questions peuvent être présentées sous forme de Questionnaires à Choix Multiples (QCM), questions ouvertes, tableaux à compléter, schémas à réaliser et/ou à annoter.</p>

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

**MODE DE VALIDATION DE L'UE**

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Pondération au sein de l'UE (%)
1ère langue étrangère anglais 1.2	EG-GHM-B-221-A	100 %

**SOURCES, RÉFÉRENCES ET BIBLIOGRAPHIE**

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

**SUPPORTS PÉDAGOGIQUES**

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

1ère langue étrangère anglais 1.2	Néant
-----------------------------------	-------

GM226 : 2ème langue étrangère niveau 2

**Responsable de l'UE:** Roegiers Sophie

**Autres enseignants<sup>6</sup>:** F. Ponsard, S. Roegiers, N. Hannecart

**Identification de l'UE:** EG-GHM-B-226

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 6

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 69

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**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:**

2ème langue étrangère espagnol 2.2	EG-GHM-B-226-A	69 heures
2ème langue étrangère allemand 2.2	EG-GHM-B-226-B	69 heures
2ème langue étrangère néerlandais 2.2	EG-GHM-B-226-C	69 heures

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
Néant	Néant

<sup>6</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 les étudiants à maîtriser les compétences linguistiques nécessaires à la communication orale et écrite dans une deuxième langue étrangère ainsi qu'au travail d'un professionnel de l'hôtellerie.

**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 espagnol 2.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De reconnaître oralement et à la lecture et reformuler en langage simple et clair, tant oralement que par écrit, une terminologie générale relative à ce qui l'entoure (données concernant le contexte culturel de la langue cible, le tourisme, les loisirs, les affaires, l'environnement proche, le cadre de vie, les problèmes de société, les choix de vie, les expériences passées, l'activité professionnelle...)</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 allemand 2.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De mémoriser une terminologie relative au monde de l'hôtellerie et la reformuler lors de dialogues.</li> <li>- De restituer à l'écrit et à l'oral l'essentiel d'un message prononcé dans un langage clair et standard sur un sujet varié.</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 de l'Horeca</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 produire à l'écrit une lettre, un mail, un sms...</li> </ul> <p>Au terme de l'activité, l'étudiant aura atteint le niveau B1-B2 du Cadre de Références Commun des Compétences en Langues étrangères de l'UE.</p>	<p>C2: Communiquer: écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p> <p>C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</p>
<p>2ème langue étrangère néerlandais 2.2</p>	<p>Au terme de l'UE, l'étudiant sera capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mémoriser une terminologie générale et la traduire dans la langue cible dans le but de l'utiliser en situation ;</li> <li>-Mémoriser une terminologie spécifique au bachelier en Gestion Hôtelière, à l'actualité et au monde de l'entreprise et la traduire dans la langue cible dans le but de l'utiliser en situation ;</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>

-Restituer l'essentiel d'un message, réagir et donner son avis sur un sujet d'intérêt général ou relatif au domaine d'activités du bachelier en Gestion Hôtelière avec un but communicationnel (par ex. communication téléphonique, rapport, présentation, etc.) ;

-Résumer, expliquer et réagir sur base des idées d'un texte rédigé sur un sujet d'intérêt général, lié au monde de l'entreprise ou relatif au domaine d'activité du bachelier en Gestion Hôtelière avec un but communicationnel (par ex. rapport, résumé, etc.) ;

-Communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance qui rende possible une interaction normale avec un interlocuteur natif face à face ou au téléphone sur un sujet d'intérêt général ou relatif au domaine d'activités du bachelier en Gestion Hôtelière ou au monde du travail;

-Produire un texte complexe et cohérent sur un sujet d'intérêt général ou relatif au monde du travail ou au secteur HoReCa avec un but communicationnel (par ex. courriel, CV, ...).

Au terme de l'activité, l'étudiant aura atteint le niveau B1-B2 du Cadre de Références Commun des compétences en langues étrangères de l'UE.

#### CONTENU

<p>2ème langue étrangère espagnol 2.2</p>	<p>Etude du vocabulaire en contexte (voir parenthèse ci-dessus)</p> <p>Renforcement des structures morphosyntaxiques de base.</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>2ème langue étrangère allemand 2.2</p>	<p>Approfondissement 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 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,...).</p> <p>Étude systématique du vocabulaire de base et ajout de nouveaux chapitres</p>

	Exercices de compréhension à l'audition. Textes et dialogues...
2ème langue étrangère néerlandais 2.2	Etude approfondie du vocabulaire relatif au monde de l'entreprise (CV, lettre d'embauche, interview d'embauche, présentation de projets...) Etude de nouveaux points grammaticaux (ex: voix passive, adverbess pronominaux, verbes prépositionnels...) Exploitation de textes d'intérêt général (ex: actualité, problèmes de société...) et de textes relatifs au contexte hôtelier. Développement de l'expression orale (ex: analyse – explication – débats – jeux de rôles, ...). Exercices de compréhension à l'audition relatifs au domaine de l'entreprise et à la vie courante.

#### DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

- Exercices variés.
- Exploitation d'un syllabus relatif à la vie du jeune travailleur.
- Compréhension à l'audition : matériel authentique, exercices de compréhensions relatifs à des sujets d'intérêt général ou spécifiques au monde de l'entreprise ou liés au secteur HoReCa.
- Compréhension à la lecture :  
Textes d'intérêt général (actualité, problèmes de société...) Textes techniques : Textes en lien avec le monde du travail et/ou relatifs au secteur HoReCa.
- Expression orale :  
Exercices oraux variés : jeux de rôles, interviews, exposés, analyse de textes, débats, résumés...
- Expression écrite :  
Correspondance, prise de notes, rapports, résumés, traductions , etc.
- Révision d'éléments de grammaire néerlandaise.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
2ème langue étrangère espagnol 2.2	EG-GHM-B-226-A	TJ : 15% exa écrit janvier (partiel) : 25% exa écrit juin : 30% exa oral juin : 30%	Une cote globale répartie comme suit: Examen écrit: 60 % Examen oral: 40 %

2ème langue étrangère allemand 2.2	EG-GHM-B-226-B	Une cote globale répartie comme suit: Epreuve partielle écrite en Janvier: 40 %  Evaluation en juin: Examen écrit: 30 % Examen oral: 30 %	Une cote globale répartie comme suit: Examen écrit: 50 % Examen oral: 50 %
2ème langue étrangère néerlandais 2.2	EG-GHM-B-226-C	Travail journalier : 10% Epreuve partielle écrite : 30% Examen oral juin : 30 % Examen écrit juin : 30 %	Une cote globale répartie comme suit : Examen écrit : 60% Examen oral : 40 %

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 espagnol 2.2	EG-GHM-B-226-A	100 %
2ème langue étrangère allemand 2.2	EG-GHM-B-226-B	100 %
2ème langue étrangère néerlandais 2.2	EG-GHM-B-226-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 espagnol 2.2	Néant
2ème langue étrangère allemand 2.2	Néant
2ème langue étrangère néerlandais 2.2	Néant



GM232 : 3ème langue étrangère niveau 2

**Responsable de l'UE:** F. Ponsard

**Autres enseignants<sup>1</sup>:** F. Ponsard, N. Hannecart

**Identification de l'UE:** EG-GHM-B-232

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 4

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 45

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**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:**

3ème langue étrangère allemand 3.2	EG-GHM-B-232-A	45 heures
3ème langue étrangère espagnol 3.2	EG-GHM-B-232-B	45 heures
3ème langue étrangère néerlandais 3.2	EG-GHM-B-232-C	45 heures

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
Néant	Néant

<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 les étudiants à maîtriser les compétences linguistiques nécessaires à la communication orale et écrite de base 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 mémoriser une terminologie générale et la traduire dans la langue cible.</li> <li>- De mémoriser une terminologie spécifique à la restauration et traduire dans la langue cible.</li> <li>- De restituer à l'écrit et à l'oral l'essentiel d'un message prononcé dans un langage clair et standard sur un sujet d'intérêt général ou relatif au domaine d'activités du bachelier en gestion hôtelière</li> <li>- De résumer et expliquer les idées d'un texte sur un sujet d'intérêt général ou relatif au domaine de la restauration.</li> <li>- De réagir à l'écrit et à l'oral à des situations vécues quotidiennement.</li> <li>- De produire à l'écrit une lettre simple et cohérente sur un sujet d'intérêt général ou relatif au domaine d'activités du bachelier en gestion hôtelière</li> <li>- De mémoriser une terminologie relative au monde de l'hôtellerie et la reformuler lors de dialogues.</li> <li>- De restituer à l'écrit et à l'oral l'essentiel d'un message prononcé dans un langage clair et standard sur un sujet varié.</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 de l'Horeca</li> <li>- De produire à l'écrit une lettre, un mail, un sms...</li> </ul> <p>Au terme de l'activité, l'étudiant aura atteint le niveau A2-B1 du Cadre de Références Commun des Compétences en Langues étrangères de l'UE.</p>	<p>C2: Communiquer: écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p>
<p>3ème langue étrangère espagnol 3.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De mémoriser une terminologie générale relative à l'étudiant et ce qui l'entoure (les données concernant le contexte culturel de la langue cible, le tourisme, les voyages, les achats, la quantification, la justification du</li> </ul>	<p>C2: Communiquer: écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p>

	<p>choix, les habitudes, la santé, l'alimentation, l'activité professionnelle...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De reconnaître à l'audition et à la lecture la terminologie susmentionnée générale relative à l'étudiant et ce qui l'entoure.</li> <li>- D'utiliser et reproduire oralement et par écrit la terminologie susmentionnée générale relative à l'étudiant et son environnement.</li> </ul> <p>Pour atteindre le seuil de réussite (niveau A1 du Cadre européen pour l'apprentissage des langues), l'étudiant communiquera (comprendra et s'exprimera) sur des sujets familiers et habituels. Il pourra également raconter un événement ou une expérience, parler de certains faits d'actualité, décrire un but et exposer brièvement des explications pour un projet. Enfin, il comprendra des discours simples sur des sujets relatifs au monde de l'hôtellerie et de la gestion hôtelière.</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 et expliquer par écrit tout type d'écrit d'intérêt général ou relatif au contexte touristique ou hôtelier, rédigé dans une langue courante simple.</li> <li>- De produire un texte simple et cohérent sur un sujet qui touche l'étudiant de près, ou relatif au domaine de l'Horeca</li> <li>- De réagir à l'écrit et à l'oral à des situations vécues quotidiennement, notamment relatives au monde hôtelier.</li> <li>- De reconnaître, nommer et traduire des éléments lexicologiques et grammaticaux, relatifs au domaine de la vie quotidienne, à son monde professionnel futur ou d'intérêt général et ce tant à l'écrit qu'à l'oral.</li> <li>- De communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance qui rende possible une interaction normale avec un interlocuteur natif face à face ou au téléphone sur un sujet de la vie quotidienne, ou relatif au domaine hôtelier.</li> </ul> <p>Au terme de l'activité, L'étudiant aura atteint le niveau A2 du Cadre de Références Commun</p> <p>des Compétences en Langues étrangères de l'UE.</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>

CONTENU

3ème langue étrangère allemand 3.2

Partie I

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 la grammaire de base (le nom, le pronom personnel, le pronom réfléchi, le pronom interrogatif, le genre, les prépositions, le verbe: présent, impératif, futur, imp...arfait, passé composé, structure de la phrase, verbes irréguliers,).

Étude systématique du vocabulaire de base.

Exercices de compréhension à l'audition relatifs à la vie courante ou au domaine de l'Horeca .

Textes et dialogues de niveau élémentaire relatifs à la vie courante ou au domaine de l'Horeca

Partie II

Approfondissement 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 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, le passif, le pronom relatif, l'adverbe pronominal verbes irréguliers,...).

Étude systématique du vocabulaire de base et ajout de nouveaux chapitres

Exercices de compréhension à l'audition.

3ème langue étrangère espagnol 3.2

- Analyse des éléments de grammaire de base (structures, conjugaisons, accords, ...).

- Lexicologie générale et relative à l'étudiant et ce qui le concerne de près.

- Exercices d'expression orale et écrite relatifs à l'étudiant et ce qui le concerne de près.

- Exercices de compréhension à l'audition et à la lecture relatifs à l'étudiant et ce qui le concerne de près

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etude du vocabulaire en contexte (achats, études, loisirs, situations de voyage, monde professionnel de l'hôtellerie).</li> <li>- Etude des structures morphosyntaxiques de base.</li> <li>- Mise en pratique de ces connaissances dans des tâches développant les aptitudes de compréhension à l'audition, compréhension à la lecture, expression orale et expression écrite et visant à la communication dans le monde socio-professionnel.</li> </ul>
<p>3ème langue étrangère néerlandais 3.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Analyse des éléments de grammaire.</li> <li>-Lexicologie générale.</li> <li>-Lexicologie spécifique au monde de l'Horeca</li> <li>-Exercices de compréhension à l'audition relatifs à ce qui concerne la vie quotidienne de l'étudiant(e), à des sujets d'actualité et au domaine de l'Horeca .</li> <li>-Développement de l'expression orale : exercices oraux relatifs à des situations de la vie courante et au domaine de l'Horeca (ex.: jeux de rôles)</li> </ul>

#### DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

Allemand:

- Les notions de base concernant la vie quotidienne sont systématiquement abordées et approfondies. Les cours sont donnés dans la langue cible afin de favoriser le « bain linguistique ».
- Stimulation de l'étude personnelle et approfondie des notions vues au cours.
- Utilisation des divers supports multi-média via internet
- Échanges quotidiens en allemand grâce à la présence au cours d'un auxiliaire de conversation germanophone

Néerlandais :

- Exploitation d'un syllabus relatif au domaine hôtelier.
- Compréhension à l'audition : Exercices de compréhensions relatifs au domaine hôtelier et à l'actualité.
- Compréhension à la lecture : Textes en rapport avec le domaine hôtelier et avec l'actualité.
- Expression écrite : Approfondissement de la grammaire, exercices de traductions et rédaction de résumés, opinions, mails,
- Expression orale : Exercices oraux variés : jeux de rôles, interviews, ....
- Etude personnelle comprenant entre autres la mémorisation du vocabulaire de base une remise à niveau concernant la compréhension à l'audition.

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-232-A	Une cote globale répartie comme suit ; Evaluation intermédiaire écrite en Janvier (partiel) : 40 %  Evaluation en juin: Examen écrit: 30 % Examen oral: 30 %	Une cote globale répartie comme suit : Examen écrit: 50 % Examen oral: 50 %
3ème langue étrangère espagnol 3.2	EG-GHM-B-232-B	exa janvier (partiel) : 30% exa écrit juin : 35% exa oral juin : 35%	exa écrit : 65% exa oral : 35%
3ème langue étrangère néerlandais 3.2	EG-GHM-B-232-C	Une cote globale répartie comme suit : Evaluation intermédiaire écrite en Janvier (partiel) : 40 %  Evaluation en juin: Examen écrit: 30 % Examen oral: 30 %  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.  Néerlandais : la participation au Centre de Technologie Avancée est obligatoire.	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-232-A	100 %
3ème langue étrangère espagnol 3.2	EG-GHM-B-232-B	100 %
3ème langue étrangère néerlandais 3.2	EG-GHM-B-232-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	Néant
3ème langue étrangère espagnol 3.2	Néant
3ème langue étrangère néerlandais 3.2	Néant

GM235 : Gestion hôtelière 1

**Responsable de l'UE:** Smolders Laurent

**Autres enseignants<sup>1</sup>:** L. Smolders, M. Jacob

**Identification de l'UE:** EG-GHM-B-235

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 4

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 40

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**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 hôtelière 1

EG-GHM-B-235-A

40 heures

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
Néant	Néant

<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 comprendre, analyser et exploiter les rapports de gestion.

Sensibiliser l'étudiant aux enjeux liés à la RSE à travers la mise en place d'une conférence.

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

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

Gestion hôtelière 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De comprendre et utiliser la boucle de gestion: plan marketing, budget, outils de contrôle</li> <li>- De comprendre les rapports de gestion.</li> <li>- De comprendre et analyser les résultats opérationnels de l'entreprise.</li> <li>- D'utiliser les chiffres pour la prise de décision.</li> <li>- D'identifier et interpréter les indicateurs de performance économique des marchés hôteliers.</li> <li>-De réaliser un diagnostic stratégique externe</li> <li>-De comprendre les principes du Community management</li> <li>-De comprendre les principes de fonctionnement de l'IA</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>C4: Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique</p>
---------------------	--	---

**CONTENU**

Gestion hôtelière 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les particularités de la gestion hôtelière: du T.O au G.O.P.</li> <li>- Planification marketing et budgétisation</li> <li>- Perspectives de l'industrie hôtelière: les nouvelles fonctions de l'hôtel, durabilité, responsabilité sociétale des entreprises</li> <li>- Analyse externe: PESTEL/PORTER</li> <li>- Analyse interne : ressources &amp; compétences/value chain &amp; strategic activities</li> <li>Le marketing digital: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Community management</li> <li>- E-reputation</li> <li>- Analyser les data</li> <li>- Principes de base de l'IA</li> </ul> </li> <li>- Leçons complémentaires: introduction au revenue management, canaux de distribution</li> </ul>
---------------------	---

#### DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

Exposé théorique

Études de cas

Exercices

Analyses d'articles

Mise en œuvre d'une veille informative centrée sur les facteurs susceptibles d'influencer l'évolution du système touristique et de l'économie hôtelière

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
Gestion hôtelière 1	EG-GHM-B-235-A	Travail 25% Examen écrit 75%	Examen écrit 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 (%)
Gestion hôtelière 1	EG-GHM-B-235-A	100 %

#### SOURCES, RÉFÉRENCES ET BIBLIOGRAPHIE

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

#### SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

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

Gestion hôtelière 1

Néant

GM241 : Gestion hôtelière 2
-----------------------------

**Responsable de l'UE:** Vandervaeren Cédric

**Autres enseignants<sup>9</sup>:** C. Vandervaeren,  
L. Smolders

**Identification de l'UE:** EG-GHM-B-241

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 5

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 59

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**Cycle:** 1<sup>er</sup> cycle

**Période de l'année:** Q2

**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 hôtelière 2	EG-GHM-B-241-A	44 heures
Séminaires 2	EG-GHM-B-240-B	15 heures

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
Néant	GM235

<sup>9</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 comprendre, analyser et exploiter les rapports de gestion, particulièrement ceux du Château de Namur et à opérer un exercice de budgétisation compte tenu de l'environnement de l'entreprise (PESTEL, concurrence,...)

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

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

Gestion hôtelière 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De comprendre les rapports de gestion.</li> <li>- De comprendre et analyser les résultats opérationnels de l'entreprise.</li> <li>- D'utiliser les chiffres pour la prise de décision.</li> <li>- D'identifier et interpréter les indicateurs de performance économique des marchés hôteliers.</li> <li>- De définir et commenter certains enjeux liés à l'évolution du secteur.</li> <li>- De projeter les résultats de l'entreprise et définir des objectifs budgétaires.</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>C4: Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique</p>
Séminaires 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>-De réaliser l'analyse de l'intégration des principes de la RSE au sein d'un groupe hôtelier</li> <li>- De mobiliser une grille d'analyse lors d'une visite de terrain et de porter un regard critique sur un produit hôtelier et son environnement de marché.</li> </ul>	<p>C1: S'insérer dans son milieu socio-professionnel et s'adapter à son évolution</p> <p>C2: Communiquer: écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p> <p>C4: Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique</p>

**CONTENU**

Gestion hôtelière 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse des daily reports et income statement du Château de Namur</li> <li>- Analyse de documents de gestion d'autres établissements</li> <li>- Analyse d'articles issus de la presse spécialisée</li> <li>- Exercices de budgétisation</li> </ul>
Séminaires 2	Visites d'entreprises hôtelières.

**DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE**

- Exposé théorique
- Analyse d'articles
- Etudes de cas
- Exercices pratiques
- Visites d'entreprise hôtelières

**MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Evaluation distincte de l'activité d'apprentissage	Code	des activités d'évaluation 1ère session	d'apprentissage. Modalités d'évaluation 2e session
Gestion hôtelière 2	EG-GHM-B-241-A	Présentation orale par groupes: 100 %	Présentation orale par groupes : 100 %
Séminaires 2	EG-GHM-B-240-B	Travail 100% , présence obligatoire lors des visites (sauf empêchement dûment justifié)	Travail 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**

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 (%)
Gestion hôtelière 2	EG-GHM-B-241-A	90 %
Séminaires 2	EG-GHM-B-240-B	10 %

**SOURCES, RÉFÉRENCES ET BIBLIOGRAPHIE**

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

**SUPPORTS PÉDAGOGIQUES**

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

Gestion hôtelière 2	Néant
Séminaires 2	Néant

GM245 : Organisation de l'entreprise hôtelière

**Responsable de l'UE:** Wery Olivier

**Autres enseignants<sup>1</sup>:** O. Wery

**Identification de l'UE:** EG-GHM-B-245

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 4

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 45

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**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:**

Organisation de l'entreprise hôtelière	EG-GHM-B-245-A	45 heures
--	----------------	-----------

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
Néant	Néant

<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 connaître et analyser la structure et l'organigramme d'une entreprise hôtelière ainsi que la législation sociale.

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

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

Organisation de l'entreprise hôtelière	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De nommer les différents types d'exploitation, les différentes formes de gestion et les différentes fonctions.</li> <li>- D'illustrer, analyser et développer une fonction prédéterminée (par la commission paritaire 302) en groupe en répondant à différentes consignes. L'étudiant réalisera une interview de la personne représentant la fonction à analyser. Un rapport écrit sera remis au professeur et le travail sera défendu en groupe par le biais d'une présentation orale.</li> <li>- D'analyser la structure sociale de l'entreprise choisie par le biais de la fonction analysée.</li> <li>- De mémoriser, différencier, décrire et illustrer par des exemples concrets: les obligations, les droits relatifs à l'employeur et à l'employé ou ouvrier.</li> <li>- D'identifier les mesures à réaliser lors d'un premier emploi.</li> </ul>	<p>C1: S'insérer dans son milieu socio-professionnel et s'adapter à son évolution</p> <p>C2: Communiquer: écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p> <p>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>C5: S'organiser: structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission</p>
--	--	---

### CONTENU

Organisation de l'entreprise hôtelière	<p>Introduction générale</p> <p>1ère Partie:</p> <p>CH1: STRUCTURE ET FONCTIONS DES ETABLISSEMENTS HOTELIERS</p> <p>Les différents types d'exploitation</p> <p>Les différentes formes de gestion</p> <p>Les différentes fonctions</p> <p>Analyse des fonctions</p> <p>CH2: LES ORGANIGRAMMES ET LES STRUCTURES AU SEIN DE L'HORECA</p> <p>Définition</p> <p>Le rôle de l'organigramme</p>
--	---

Les différents types d'organigramme  
 Les structures  
 Exercices sur les structures  
 2ème Partie:  
 CH1: la notion de contrat de travail  
 CH2: les principaux contrats de travail  
 CH3: les règles de formation du contrat de  
 CH4: les preuves de contrat de travail  
 CH5: les clauses du contrat de travail  
 CH6: les obligations de l'employeur  
 CH7: les obligations de l'employé-ouvrier  
 CH8: les causes de suspension  
 CH9: les ruptures du contrat de travail  
 CH10: les différents organes autour du contrat de  
 travail  
 CH11: le premier emploi  
 3ème Partie:  
 Analyse en groupe d'une fonction au sein d'un  
 établissement hôtelier

#### DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

- Méthodes participatives et interrogatives agrémentées d'exercices pratiques réalisés au sein des séances par les étudiants.
- Prise de notes par les étudiants.
- Travail de groupe et présentation orale.
- Intervenant professionnel ou visite d'un hôtel avec l'analyse des départements et rencontre avec une personne exerçant une fonction bien déterminée.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
Organisation de l'entreprise hôtelière	EG-GHM-B-245-A	Une cote globale répartie comme suit: Travail de groupe: 40 % Examen écrit: 60 %	report cote janvier du T Groupe 40% et 60% examen écrit



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 (%)
Organisation de l'entreprise hôtelière	EG-GHM-B-245-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.

Organisation de l'entreprise hôtelière

Néant

GM252 : Relations de service

**Responsable de l'UE:** Collin Jean-Charles

**Autres enseignants<sup>1</sup>:** J-C Collin

**Identification de l'UE:** EG-GHM-B-252

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 2

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 30

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**Cycle:** 1<sup>er</sup> cycle

**Période de l'année:** Q2

**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:**

Relations de service	EG-GHM-B-250-B	30 heures
----------------------	----------------	-----------

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
Néant	Néant

<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)

Introduction aux différents types de management.

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

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

Relations de service

- De justifier sa position quant aux méthodes de gestion du personnel.
- D'illustrer par un exemple, propre à son activité, une pratique managériale.
- De relier une théorie à un comportement opérationnel ou stratégique.
- De formuler un canevas de réponse à une situation problématique de gestion de personnel.

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

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

### CONTENU

Relations de service

De la théorie à la pratique managériale  
 Chap 1: Ecole classique de l'organisation  
 Chap 2: Le mouvement de relations humaines  
 Chap 3: Les néo-classiques  
 Chap 4: Les théoriciens de la contingence  
 Chap 5: L'approche sociologique  
 Chap 6: l'approche socio-technique des organisations  
 Chap 7: les approches contemporaines

### DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

- Méthode participative agrémentée d'exercices pratiques réalisés aux cours par les étudiants.
- les notes de cours sont à compléter par les étudiants.

MODALITÉS D'ÉVALUATION			
Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
Relations de service	EG-GHM-B-250-B	Une cote globale répartie comme suit: Examen écrit: 80 % Evaluation Continue: 20 %	Examen écrit 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 (%)
Relations de service	EG-GHM-B-250-B	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.	
Relations de service	Néant

GM256 : Activités d'intégration professionnelle 1
---

**Responsable de l'UE:** Etienne Sophie

**Autres enseignants<sup>1</sup>:** S. Etienne

**Identification de l'UE:** EG-GHM-B-256

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 6

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 120

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**Cycle:** 1<sup>er</sup> cycle

**Période de l'année:** Q2

**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-256-A	120 heures
----------	----------------	------------

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
Néant	GM205

<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)**

Donner à l'étudiant la possibilité d'exercer ses compétences professionnelles.

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

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

Stages 2	<p>Au terme du stage, et en fonction du poste de stage occupé:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De réagir professionnellement face à une vraie clientèle.</li> <li>- De réagir professionnellement face aux collègues du département de stage.</li> <li>- De s'intégrer dans une équipe et effectuer les tâches du département (job description du stage).</li> <li>- De résumer son expérience dans un rapport personnel.</li> <li>- De présenter son entreprise de stage dans un rapport personnel.</li> </ul>	<p>C1: S'insérer dans son milieu socio-professionnel et s'adapter à son évolution</p> <p>C2: Communiquer: écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p> <p>C5: S'organiser: structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission</p>
----------	--	---

**CONTENU**

Stages 2	Stage en entreprise.
----------	----------------------

**DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE**

Stage en entreprise.

**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-256-A	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cote de Stage : 50 %</li> <li>- Dossier de l'Etudiant : 40%* contenu : 20 points</li> <li>Présentation, orthographe et style : 20 points</li> <li>- Cote "Mini-Stage" : 10 % (si une absence injustifiée et non excusée = 0/10)</li> <li>- Pénalité de retard pour remise de</li> </ul>	<p>Une cote globale répartie comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cote de Stage : 50 %</li> <li>- Dossier de l'Etudiant : 40 %* contenu : 20 points</li> <li>Présentation, orthographe et style : 20 points</li> </ul>

	<p>la proposition stage : - 10 points</p> <p>- Pénalité de retard pour remise du rapport : - 5 points par jour de retard</p> <p>*Si un étudiant obtient un PP pour la partie dossier de l'étudiant (dossier non rendu) ou s'il obtient une cote inférieure à la moyenne, il peut le présenter en 2e session. Il doit alors en faire la demande à Madame Etienne (même consignes de rédaction que juin sur ebac)</p>	<p>- Cote "Mini-Stage" : 10%**</p> <p>** si une absence injustifiée et non excusée = 0/10</p> <p>- Pénalité de retard pour remise de la proposition stage : - 10 points</p> <p>- Pénalité de retard pour remise du rapport : - 5 points par jour de retard</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 (%)
Stages 2	EG-GHM-B-256-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.

Stages 2	Néant
----------	-------

GM257 : Analyse touristique
-----------------------------

**Responsable de l'UE:** De Myttenaere Bernard

**Autres enseignants<sup>13</sup>:** B. De Myttenaere

**Identification de l'UE:** EG-GHM-B-257

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 4

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 48

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**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:**

Analyse touristique

EG-GHM-B-257-A

48 heures

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
Néant	Néant

<sup>13</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)**

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

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

Analyse touristique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- D'identifier et comprendre l'ensemble des paramètres d'analyse et les concepts spécifiques du phénomène touristique.</li> <li>- D'identifier et comprendre les facteurs qui conditionnent la formation et le développement des espaces touristiques nationaux et internationaux.</li> <li>- De mesurer l'ampleur spatiale et socioéconomique du tourisme au niveau belge et mondial.</li> <li>- De comprendre et analyser les enjeux socioéconomiques de l'activité touristique.</li> <li>- De connaître les principaux acteurs et organismes nationaux et internationaux du tourisme, en comprendre leur rôle dans cette activité et envisager leurs relations entre eux.</li> <li>- De connaître les différents produits et filières de l'industrie touristique.</li> <li>- De traiter des données quantitatives relatives à des projets touristiques</li> </ul>	<p>C1: S'insérer dans son milieu socio-professionnel et s'adapter à son évolution</p> <p>C2: Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe</p> <p>C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</p> <p>C4: Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique</p>
---------------------	---	--

**CONTENU**

Analyse touristique	<p>1ère PARTIE : introduction générale au tourisme</p> <p>Comprendre le tourisme comme une activité culturellement, socialement et économiquement déterminée. Se familiariser avec l'ensemble des paramètres d'analyse et les concepts spécifiques à l'analyse du phénomène touristique. Définitions et mesures des composantes de l'activité touristique.</p> <p>2ième PARTIE : approche systémique du tourisme</p> <p>Identifier les acteurs du tourisme et comprendre le rôle qu'ils ont à travers une approche systémique. Caractériser les relations entre les acteurs du tourisme, les intérêts de chacun et les conflits potentiels.</p> <p>3ième PARTIE : GEOGRAPHIE DE L'ACTIVITE TOURISTIQUE</p> <p>Analyser, à l'échelle mondiale, les facteurs, les manifestations et les conséquences de la transformation de la géographie de la filière touristique depuis la Deuxième Guerre mondiale à aujourd'hui</p> <p>Géographie de la massification : facteurs de la demande et de l'offre, structures spatiales et déterminants des mouvements touristiques.</p>
---------------------	---

Géographie des nouvelles formes de tourisme : évolution de l'offre et de la demande, nouvelles formes d'aménagement des espaces touristiques

4ième PARTIE : ECONOMIE DU TOURISME

Objectifs : mettre en évidence l'impact du tourisme sur l'économie d'un pays et d'une région. Identification et compréhension des facteurs qui font varier les impacts socioéconomiques et environnementaux d'une destination touristique à l'autre à travers l'approche systémique. Dégager des pistes opérationnelles pour tendre vers un développement durable du tourisme.

#### DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

Les séances se composent essentiellement de présentations, elles sont ponctuées par des visites de terrain et des études de cas. L'ensemble est illustré par des documentaires, l'analyse de graphiques et autres données (carto)graphiques. Des travaux sont demandés et seront réalisés individuellement en en autonomie.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
Analyse touristique	EG-GHM-B-257-A	Janvier (partiel) : EC 50% Juin : EC 50 %	EC : 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 (%)
Analyse touristique	EG-GHM-B-257-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.

Analyse touristique	Néant
---------------------	-------

GO201 : Analyse financière
----------------------------

**Responsable de l'UE:** Olivier Wéry

**Autres enseignants<sup>1</sup>:** Olivier Wéry

**Identification de l'UE:** EG-GHO-B-201

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 1

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 15

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**Cycle:** 1<sup>er</sup> cycle

**Période de l'année:** Q2

**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:**

Analyse Financière	EG-GHO-B-201	15 heures
--------------------	--------------	-----------

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
Néant	Néant

<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 les étudiants à comprendre et analyser la situation financière d'une entreprise.

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

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

Analyse Financière

L'étudiant est capable de:

- définir et calculer les principaux concepts relatifs à l'analyse des états financiers à partir d'un compte de résultats et d'un bilan d'une entreprise en appliquant les ratios émis par la BNB,
- comparer, analyser et interpréter les résultats obtenus afin d'évaluer l'entreprise,
- proposer des pistes quant à la pérennité de l'entreprise.

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.

### CONTENU

Analyse Financière

- Ch 1: Les différents objectifs de l'analyse financière
- Ch 2: Le bilan
- Ch 3: L'analyse horizontale et l'analyse verticale
- Ch 4: L'analyse par les ratios

### DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

- méthodes participatives et interrogatives agrémentées d'exercices pratiques réalisés au sein des séances par les étudiants.
- prise de notes par les étudiants.
- analyse financière d'une société.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
Analyse Financière	EG-GHO-B-201	Examen écrit en juin - 100%  Toutes les informations complémentaires relatives aux modalités spécifiques sont disponibles sur eBac Connect	Examen écrit en septembre - 100%  Toutes les informations complémentaires relatives aux modalités spécifiques sont disponibles sur eBac Connect

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 (%)
Analyse Financière	EG-GHO-B-201	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.

Analyse Financière	Néant
--------------------	-------

GO202 : Comptabilité appliquée
--------------------------------

**Responsable de l'UE:** Olivier Wéry

**Autres enseignants<sup>1</sup>:** Olivier Wéry

**Identification de l'UE:** EG-GHO-B-202

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 2

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 25

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**Cycle:** 1<sup>er</sup> cycle

**Période de l'année:** Q2

**Niveau du CEC:** Niveau 6

**Unité obligatoire:** oui

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

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

Logiciel comptable	EG-GHO-B-202	25 heures
--------------------	--------------	-----------

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
Néant	Néant

<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 les étudiants à utiliser un logiciel comptable.

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

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

Logiciel comptable

L'étudiant est capable de :

- enregistrer sur logiciel comptable les concepts de base liés à la comptabilité en partie double au travers une situation de départ,
- rechercher des informations sur base du bilan, compte de résultats, fichiers (fournisseurs, client, trésorerie), les sélectionne, les vérifie et les compare,
- proposer des remédiations quant à la pérennité de l'entreprise.

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

**CONTENU**

Logiciel comptable

- logiciel comptable,
- création d'une entreprise,
- encodage sur base d'un relevé de documents commerciaux et financiers de l'entreprise.

**DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE**

- logiciel comptable: utilisation du logiciel comptable Bob 50.
- pédagogie différenciée: l'étudiant travaille en autonomie.

**MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
Logiciel comptable	EG-GHO-B-202	Examen sur PC en juin - 100%  Toutes les informations complémentaires relatives aux modalités spécifiques sont disponibles sur eBac Connect	Examen sur PC en septembre - 100%  Toutes les informations complémentaires relatives aux modalités spécifiques sont disponibles sur eBac Connect

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 (%)
Logiciel comptable	EG-GHO-B-202	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.

Logiciel comptable	Néant
--------------------	-------



GO203 : Fiscalité
-------------------

**Responsable de l'UE:** Olivier Wéry

**Autres enseignants<sup>1</sup>:** Olivier Wéry

**Identification de l'UE:** EG-GHO-B-203

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 2

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 30

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**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:**

Fiscalité	EG-GHO-B-203	30 heures
-----------	--------------	-----------

Unités d'enseignement pré requises	Unités d'enseignement corequises
Néant	Néant

<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 les étudiants à comprendre et analyser la situation financière d'une entreprise et sa fiscalité.

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

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

Fiscalité

L'étudiant est capable de:

- analyser et résoudre des situations-problèmes se rapportant à la fiscalité (en particulier la TVA) dans le secteur Horeca.

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

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

**CONTENU**

Fiscalité

- introduction et généralités
- les assujettis
- la base imposable et les taux TVA
- la déclaration périodique à la TVA
- le système de caisse enregistreuse
- l'analyse des opérations en matière de TVA
- les déductions de la TVA
- introduction aux impôts directs

**DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE**

- méthodes participatives et interrogatives agrémentées d'exercices pratiques réalisés au sein des séances par les étudiants,
- prise de notes par les étudiants.

**MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
Fiscalité	EG-GHO-B-203	Examen écrit janvier - 100%  Toutes les informations complémentaires relatives aux modalités spécifiques sont disponibles sur eBac Connect	Examen écrit septembre - 100%  Toutes les informations complémentaires relatives aux modalités spécifiques sont disponibles sur eBac Connect

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 (%)
Fiscalité	EG-GHO-B-203	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.

Fiscalité | Néat

GO251 : Droit 1

**Responsable de l'UE:** Laurence Deblocq

**Autres enseignants<sup>1</sup>:** Laurence Deblocq

**Identification de l'UE:** EG-GHA-B-251

**Site:** Campus HEPN

**Nombre de crédits:** 2

**Langue d'enseignement:** Français

**Volume horaire présentiel:** 30

**Langue d'évaluation:** Français

**Place dans le programme:** Bloc 2

**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

EG-GHA-B-251-A

30 heures

**Unités d'enseignement pré requises**

**Unités d'enseignement corequises**

Néant

Néant

<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 comprendre et à appliquer adéquatement la législation à des situations relevant essentiellement du droit civil.

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

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

Introduction au droit	<p>En disposant de la législation remise, l'étudiant est capable de:</p> <p>analyser et d'expliquer la situation juridique présentée (cas pratique, extrait de jurisprudence et/ou énoncé descriptif) et la résoudre en appliquant les notions de droit adéquates, en veillant à pouvoir faire des liens avec la théorie; en veillant à structurer et à justifier la démarche juridique.</p>	C3: Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité
-----------------------	--	--

### CONTENU

Droit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• introduction: présentation du droit, les sources du droit</li> <li>• les personnes et les biens</li> <li>• droit des obligations et des contrats</li> <li>• la preuve</li> <li>• a responsabilité civile des hôteliers</li> <li>• présentation du contrôle juridictionnel</li> </ul>
-------	---

### DISPOSITIF D'APPRENTISSAGE

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

Les notes de cours sont à compléter par les étudiants.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Intitulé de l'activité d'apprentissage	Code	Modalités d'évaluation 1ère session	Modalités d'évaluation 2e session
Droit	EG-GHA-B-251-A	Examen écrit - 100%  (se munir de la législation non annotée = seul document autorisé)	Examen écrit - 100%  (se munir de la législation non annotée = seul document autorisé)

Toutes les informations complémentaires relatives aux modalités spécifiques sont disponibles sur eBac Connect

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	EG-GHA-B-251-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.