Organisation et gestion de la qualité

UE 37

Enseignant(s) responsable de l'UE : Catherine DINSART

Année d'études	Bloc 2
Acronyme	TOU22OENTR
Nombre de crédits ECTS	3 (facteur de pondération)
Volume horaire	45 h (Q1 0 / Q2 45)
Période de l'année	Quadrimestre 2
Niveau du cycle	1er cycle
Cadre européen de certification	Niveau 6
Caractère dans le programme	Cours obligatoire dans le programme
Langue(s) d'enseignement	Français
Coordonnées du service	Campus de Bruxelles, Avenue Émile Gryson 1 (bât. 4C), 1070 Bruxelles
Mode d'évaluation	Unité évaluée en épreuve intégrée
UE prérequises	Néant
UE corequises	Néant

Liste des activités d'apprentissage

Activité d'apprentissage	Volume horaire	ECTS	Présence obligatoire
TO22OENTR Organisation et gestion de la qualité	39	3	NON

Contribution de l'UE au profil d'enseignement du programme

- **RE01.1** ARES. 1.1 Travailler tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise
- **RE02.3** ARES. 2.3 Présenter ou promouvoir l'information, les documents, les produits sélectionnés, tant à l'écrit qu'à l'oral, de manière rigoureuse et ciblée avec les moyens adéquats
- **RE03** ARES. 3 Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité
- **RE03.4** ARES. 3.4 Intégrer les procédures, les documents, les prescriptions légales et les stratégies spécifiques au secteur d'activité
- **RE04.2** ARES. 4.2 Rechercher, vérifier, comparer, et exploiter les informations nécessaires et pertinentes pour chaque projet ou mission

Autres connaissances ou compétences prérequises

Néant.

Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

Organisation et gestion de la qualité

Objectifs

Connaître les concepts théoriques liés au management et à la gestion,

Appliquer les concepts appris pour évaluer des situation concrètes,

Connaître et comprendre une organisation et son environnement,

Connaître et comprendre les différentes fonctions d'une entreprise .

Contenu

Entreprises, organisations : définitions, nature, performances,

Formes d’organisations et structures des entreprises,

Entrepreneuriat et création d’entreprises,

Stratégie d’entreprises : types et conceptions,

Les fonctions principales et Gestion de la qualité (RSE)

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

Organisation et gestion de la qualité

Le support oral ex cathedra constitue le premier support didactique du cours complété par différents supports visuels (p.ex. utilisation du tableau, power point, vidéos, article de presse, Wooclap (télévoteurs),= interrogations formatives, exercices pratiques)\utilisation du style transmissif au niveau des concepts abordés, ainsi que le style incitatif puis associatif et participatif pour la majeure partie du cours et recours la méthode déductive pour assimiler les nouveaux concepts.

Acquis d'apprentissage sanctionnés, spécifiques et contribuant à l'UE

Organisation et gestion de la qualité

Connaître et appliquer les concepts théoriques liés au management pour évaluer des situation concrètes, Connaître et comprendre une organisation et son environnement ainsi que les différentes fonctions d’une entreprise touristique et la gestion de la qualité (RSE) .

Description des supports de cours indispensables

Description	Accès à la source	URL
Organisation et gestion de la qualité : notes de cours disponibles sur le campus numérique/Teams, exercices supplémentaires distribués au cours/ou disponibles en ligne (e-Campus/Teams).	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—

Description des références et des supports complémentaires

Description	Accès à la source	URL
Organisation et gestion de la qualité : F. Burhin, G. Vandalle, La démarche qualité en tourisme, Ed Septentrion, 2014 B. Schéou, Du Tourisme durable au tourisme équitable, Ed. DeBoeck, 2009	—	Lien

Mode d'évaluation et de pondération par activité au sein de l'UE

Cette unité d'enseignement est évaluée en épreuve intégrée.

Juin			
Ensemble de l'UE			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
éventuellement partie à livre ouvert et partie à livre fermé selon consignes sur e-Campus /Teams avant l'examen			
Août			
Ensemble de l'UE			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
éventuellement partie à livre ouvert et partie à livre fermé selon consignes sur e-Campus /Teams avant l'examen			