Pratiques des ressources humaines

UE 20

Enseignant(s) responsable de l'UE : Alexandra VANHAERENS

Année d'études	Bloc 2
Acronyme	GHU21PRH
Nombre de crédits ECTS	2 (facteur de pondération)
Volume horaire	26 h (Q1 26 / Q2 0)
Période de l'année	Quadrimestre 1
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
GH21PRH Pratiques des ressources humaines	26	2	NON

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

- **HE02** HE. 2. identifie ses forces et ses faiblesses et met en œuvre une démarche autonome d'enrichissement de ses capacités.
- **HE03** HE. 3. assure au sein d'un environnement généralement pluriculturel et multilingue, une communication appropriée, claire et structurée, fondée sur une écoute active et empathique des attentes et des plaintes de la clientèle et une anticipation de ses besoins.
- **HE04** HE. 4. fonctionne au sein d'une équipe, et/ou gère celle-ci ce qui implique l'écoute, l'anticipation et la gestion des problèmes interpersonnels ainsi que la motivation des collaborateurs.
- **HE05** HE. 5. agit conformément aux pratiques et usages professionnels, ainsi qu'aux impératifs éthiques et déontologiques du métier.
- **HE06** HE. 6. identifie les besoins de l'entreprise HORECA et de son environnement en tenant compte de la législation et des normes afférentes à son activité HORECA et du développement durable.
- **HE07** HE. 7. comprend la culture de l'entreprise dans laquelle il évolue et assure la promotion de celle-ci tant auprès de ses collaborateurs, de ses clients que des acteurs institutionnels, culturels et touristiques.
- **HE08** HE. 8. développe l'approche analytique critique et réflexive d'un problème concret et identifie les solutions à mettre en place.
- **RE01** ARES. 1 S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution
- **RE01.1** ARES. 1.1 Travailler, tant en autonomie qu'en équipe, dans le respect de la culture de l'entreprise
- **RE01.2** ARES. 1.2 Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité
- **RE01.3** ARES. 1.3 Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques
- **RE01.4** ARES. 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- **RE01.5** ARES. 1.5 Développer la polyvalence et l'esprit d'entreprendre afin de gérer des projets complexes, de proposer des solutions innovantes et de les accompagner
- **RE02** ARES. 2 Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe
- **RE02.1** ARES. 2.1 Répondre aux attentes et anticiper les besoins de la clientèle actuelle et potentielle
- **RE02.2** ARES. 2.2 Pratiquer l'écoute et l'empathie et fonctionner « orienté client »

- **RE02.7** ARES. 2.7 Sensibiliser les différents acteurs aux enjeux relatifs au développement durable
- **RE03** ARES. 3 Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à la gestion hôtelière

Autres connaissances ou compétences prérequises

Pratiques des ressources humaines

- **Culture du secteur Horeca** : connaître les principaux métiers, leurs contraintes et les enjeux liés à l'hébergement et à la restauration.
- **Notions en communication et relation client** : avoir déjà travaillé sur l'importance de l'image et de la qualité de service dans un établissement (cours Attitudes professionnelles et stratégie de la relation client)
- **Capacité d'analyse et esprit critique** : être capable de comparer des situations, d'identifier des incohérences et d'évaluer l'impact d'une politique RH sur l'image d'un hôtel ou restaurant.
- **Travail en équipe et participation orale** : être à l'aise pour échanger, rédiger collectivement (par exemple une annonce d'emploi) et présenter des solutions adaptées.

Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

Pratiques des ressources humaines

Objectifs

- Ce cours vise à familiariser les étudiants avec les principales pratiques de gestion des ressources humaines dans le secteur hôtelier. Il leur permettra de comprendre l'organisation des équipes, d'identifier les besoins en personnel et en compétences, de définir un poste, de participer à un processus de recrutement et d'intégrer un nouveau collaborateur.

  Ces apprentissages seront mis en pratique dans le cadre du projet **Plumka**, fil rouge de la deuxième année de Bachelor, avec une attention particulière portée aux métiers et aux fonctions du **département hébergement et de la réception hôtelière**..

Contenu

L'unité d'enseignement vise à familiariser les étudiants avec les principales pratiques de gestion des ressources humaines applicables au secteur de l'hôtellerie et de la restauration, avec une approche orientée vers les réalités managériales et opérationnelles.

1. Les ressources humaines dans l'hôtellerie-restauration

- Enjeux de l'emploi et du recrutement dans le secteur.
- Expérience collaborateur et qualité de service.

2. Construire l'équipe de son établissement

- Identification des besoins en personnel et en compétences.

3. Définir un poste et un profil candidat

- Principes de construction d'une fiche de poste.
- Identification des missions, responsabilités et compétences attendues.

4. Construire un processus de recrutement

- Principales étapes du recrutement.
- Sourcing, communication des offres et expérience candidat.
- Notions de marque employeur.

5. Sélectionner les candidats

- Analyse des candidatures et critères de sélection.
- Outils d'évaluation.
- Biais cognitifs, équité et non-discrimination.

6. Conduire un entretien de recrutement

- Principes et étapes de l'entretien.
- Questionnement et évaluation des compétences.
- Approches comportementales et mises en situation.

7. Choisir le candidat

- Comparaison des candidatures.
- Outils d'aide à la décision.

8. Réussir l'intégration

- Principes de l'accueil et de l'intégration.
- Accompagnement du nouveau collaborateur lors de sa prise de fonction.

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

Pratiques des ressources humaines

Ce cours sera dispensé sous la forme de ***workshops* interactifs**, **combinant apports théoriques et mises en pratique**. Une première partie sera consacrée à la transmission des notions essentielles liées aux métiers de l'hébergement et à leur organisation. Dans un second temps, ces savoirs seront mobilisés dans le cadre du **projet Plumka**, fil rouge de votre formation. Vous travaillerez en sous-groupes afin d'appliquer les concepts étudiés à des situations concrètes, en développant votre capacité d'analyse, de collaboration et de créativité.

L'usage de l'intelligence artificielle fera partie intégrante de vos pratiques de recherche et de production. Cependant, **l'objectif de ce cours dépasse le simple recours à ces outils** : il s'agit avant tout de **comprendre, assimiler et maîtriser** les notions étudiées, afin d'être capables de les investir de manière pertinente et critique dans vos projets professionnels.

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

Pratiques des ressources humaines

À l'issue de cette unité d'enseignement, l'étudiant sera capable de :

1. Identifier les principaux enjeux des ressources humaines dans le secteur hôtelier.
2. Comprendre l'organisation des équipes et les fonctions au sein d'un établissement.

3. Identifier les besoins en personnel et les compétences attendues pour différents postes.
4. Élaborer les principaux éléments d’une fiche de poste et d’un profil candidat.
5. Comprendre et appliquer les principales étapes d’un processus de recrutement.
6. Utiliser des critères simples et pertinents pour analyser et comparer des candidatures.
7. Participer à la préparation et à la conduite d’un entretien de recrutement.
8. Identifier les principaux biais susceptibles d’influencer une décision de recrutement.
9. Comprendre les enjeux liés à l’accueil et à l’intégration d’un nouveau collaborateur.
10. Mobiliser ces acquis dans le cadre du projet **Plumka**, notamment pour les fonctions liées à l’hébergement et à la réception hôtelière.

Description des supports de cours indispensables

Description	Accès à la source	URL
Toute l'UE : **L’oralité constitue le support principal de ce cours. La présence aux séances est donc vivement recommandée,** même si le cours n’est pas obligatoire, car c’est lors de ces moments interactifs que seront transmis les détails, les exemples concrets et la richesse des échanges propres à l’apprentissage en direct. Un **syllabus** sera mis à disposition afin de fournir un cadre de référence et de guider vos apprentissages. Toutefois, ce document ne reprend pas nécessairement l’ensemble des précisions, illustrations et apports qui émergeront au fil des discussions et des mises en situation pendant les workshops. Des **ressources complémentaires** (articles, vidéos, études de cas, témoignages professionnels, documents de travail liés au projet Plumka) pourront également être proposées afin d’approfondir certaines thématiques et de soutenir votre réflexion personnelle et collective.	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—

Description des références et des supports complémentaires

Aucune référence complémentaire renseignée.

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

Cette unité d'enseignement est évaluée en épreuve intégrée.

Janvier			
Ensemble de l'UE			
Examen écrit	50 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Le temps indiqué pour l'examen est le temps effectif. Les étudiants à besoins spécifiques bénéficiant d'aménagements raisonnables auront 1/3 temps supplémentaire.			
Évaluation continue	50 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
L'évaluation continue représente 50 **% de la note finale de l'unité d'enseignement**. Cette partie de l'évaluation est **non remédiable** : la note obtenue au cours du quadrimestre est définitivement acquise et est reportée dans le calcul de la note finale. Elle ne peut donc pas être remplacée ou améliorée par **l'examen organisé en janvier** ni par une évaluation **lors de la seconde session en août.** Seule la partie de l'évaluation expressément prévue comme remédiable peut faire l'objet d'une nouvelle évaluation.			
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
La note finale obtenue en seconde session résulte ainsi de la combinaison de la **note d'évaluation continue conservée pour 50 %** et de la **nouvelle note obtenue à l'examen d'août pour 50 %**. Le temps indiqué pour l'examen est le temps effectif. Les étudiants à besoins spécifiques bénéficiant d'aménagements raisonnables auront 1/3 temps supplémentaire.			