

# Bachelier en gestion hôtelière orientation : management

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE

Tél :

Fax :

Mail :

## 1. Identification de l'Unité d'Enseignement

Techniques de la restauration II			
Code	ECHG2B39TER	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	3 C	Volume horaire	36 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Alain BORGUET (alain.borguet@helha.be)		
Coefficient de pondération	30		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

## 2. Présentation

### Introduction

Si on voulait résumer le métier de gestionnaire hôtelier, cela tiendrait en deux expressions: Room Division et Food and Beverage... avec toutes les spécificités que contiennent ces deux secteurs principaux.

Au sein de chacun, il y a un langage dédié, des techniques de production, des normes, enfin bref plusieurs métiers faits de compétences différentes et complémentaires.

Ce cours a pour objectif de familiariser l'étudiant au vocabulaire, machines, outils, techniques, hommes et psychologie des hommes... du secteur F&B dans la continuité de ce qui a été vu en bloc 1.

### Contribution au profil d'enseignement (cf. référentiel de compétences)

Cette Unité d'Enseignement contribue au développement des compétences et capacités suivantes :

#### Compétence 1 **S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution**

- 1.1 Travailler, tant en autonomie qu'en équipe, dans le respect de la culture de l'entreprise
- 1.2 Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité
- 1.3 Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques
- 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles

AC 1.7 Actualiser ses connaissances en matière de cultures gastronomiques et de tendances novatrices

#### Compétence 2 **Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe**

- 2.1 Répondre aux attentes et anticiper les besoins de la clientèle actuelle et potentielle
- 2.8 Utiliser les outils de création et de communication adaptés aux objectifs et interlocuteurs

AC 2.9 Encourager pour soi-même, ses collaborateurs et la clientèle, l'éducation au goût et aux saveurs et prendre en compte les attentes de la clientèle en termes d'équilibre alimentaire ainsi que les tendances socioéconomiques et culturelles dans le développement de son activité

#### Compétence 3 **Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à la gestion hôtelière**

- 3.4 Appréhender son activité dans ses différentes dimensions techniques et résoudre les problèmes techniques simples du matériel, des installations
- 3.6 Choisir et utiliser les méthodes, outils, techniques, produits des différents secteurs liés à l'hébergement et la restauration

AC 3.7 Maîtriser les méthodes de transformation et de conservation des produits alimentaires permettant de prendre les décisions opérationnelles et stratégiques d'une activité de restauration

#### Compétence 4 **Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique**

- 4.1 Décrypter et anticiper les évolutions du marché hôtelier et de la restauration et les attentes des clients

- 4.2 Adapter, concevoir et exploiter des indicateurs de tendances liés à son activité
- 4.3 Accompagner des audits internes financiers, qualité, environnementaux, de gestion, de son activité, cerner les problèmes, proposer, mettre en œuvre et assurer le suivi des solutions
- AC 4.7 Concevoir une offre de restauration (identité de l'implémentation, recettes, carte, etc.) attractive et cohérente
- Compétence 5 **S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission**
  - 5.1 Gérer les flux de personnel, répartir et coordonner les tâches et les responsabilités entre les personnes et les équipes, dans le respect des règles spécifiques du secteur
  - 5.2 Former, évaluer, motiver et animer les collaborateurs

### Acquis d'apprentissage visés

Au terme de cette activité d'apprentissage, l'étudiant sera capable de:

- utiliser un vocabulaire professionnel
- équiper une salle de restaurant
- connaître les principaux équipements d'une cuisine professionnelle
- gérer le stockage food and beverage
- intégrer la notion de durabilité dans ses pratiques professionnelles
- comprendre les techniques du secteur,
- effectuer des gestes techniques simples au sein d'un restaurant
- recruter son personnel en nombre et en qualité.

### Liens avec d'autres UE

Prérequis pour cette UE : aucun

Corequis pour cette UE : aucun

## 3. Description des activités d'apprentissage

Cette unité d'enseignement comprend l(es) activité(s) d'apprentissage suivante(s) :

ECHG2B39TERA Techniques de la restauration II

36 h / 3 C

### Contenu

Savoir, savoir faire et savoir être dans la restauration

Comment servir certains types de mets particuliers

La brigade: tâches, fiche de poste, hiérarchie, dress code

Déterminer les besoins en personnel et initiation à la gestion de planning

La e-reputation d'un établissement horeca et sa commercialisation

La cuisine: implatation chaud et froid et petit matériel, choix des matériaux de cuisson

Les grammages

Le bar

Gestion F&B: gestion des coûts, ratios, gestion de stock et approvisionnement

### Démarches d'apprentissage

Cours magistral

Exercices pratiques sur base de situations réelles

Exercices pratiques notamment lors de service à la Haute Ecole sur le site de La Louvière pour ce qui est de la partie restauration (cocktail, repas...) non exhaustivement; lors des portes ouvertes, de la réception de professionnels extérieurs comme lors des défenses de TFE...

Possible visite d'une table réputée en Belgique Ces démarches d'apprentissage sur le terrain supposent un investissement personnel réel; c'est à dire qu'il est nécessaire et obligatoire d'assister à ce repas comme aux activités de service; un rattrapage n'étant pas envisageable; toute absence ayant de facheuses conséquences sur la note annuelle. Si cependant une absence pour une raison médicale sérieuse était, dans les trois jours de l'absence, obligation de remettre la copie du certificat médical (par mail uniquement) à Mme Lemaire sous peine d'être déclaré absent

### Dispositifs d'aide à la réussite

Un séance de questions type examen est prévue afin que l'étudiant soit bien à même d'étudier et de comprendre ce

qui lui sera demandé.

## Sources et références

Néant

## Supports en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

Notes de cours et documents distribués en cours.

Le contenu des visites AIEM pourra également servir à illustrer certains points spécifiques, donc les notes de ces visites sont également une ressource.

Eventuellement notes et documents recueillis lors du repas sur une table réputée de Belgique

Le mode d'emploi des AIEM reçu en bloc 1.

Un éventuel mode d'emploi de la critique circonstanciée de la grande table visitée.

## 4. Modalités d'évaluation

### Principe

Session de janvier Q1:

Dans l'éventualité de la visite d'une grande table ou d'une activité de service pour la Helha : présence, ponctualité et attitude lors des éventuelles activités : 30% des points, mêmes modalités d'évaluation que pour les AIEM en bloc 1. Attention, une absence non justifiée affecte et la présence et la tenue!

Selon les années, il est possible que 10% des points, dans les 30%, soient attribués à un travail effectué consécutivement à la visite sur une grande table de Belgique.

Les 70% restant sont attribués à un examen écrit portant sur ce qui a été vu pendant le quadrimestre.

Si une visite ou une activité pratique ne sont pas envisageables pour diverses raisons, les 30% des points seront attribués via des tests sur connecté ou écrits en classe.

« Seconde session » Q3:

Les 100% des points résulteront d'un examen écrit portant sur le contenu du cours, des activités (d'où l'importance, en cas d'absence, de rattraper ses cours par les notes des collègues) et sur les enseignements tirés du campus numérique, répertoriés sous cette AA.

Pour un étudiant diplômable en janvier, les modalités d'évaluation ainsi que la matière sur laquelle il sera interrogé seront définies dans une convention spécifique, signée par l'étudiant et l'enseignant concerné.

### Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière	Evc	30			Trv	
Période d'évaluation	Exe	70			Exe	100

Evc = Évaluation continue, Exe = Examen écrit, Trv = Travaux

### Dispositions complémentaires

Si l'Unité d'Enseignement est constituée d'une seule Activité d'Apprentissage, la note obtenue pour l'activité d'apprentissage est reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement.

Si l'Unité d'Enseignement est constituée de plusieurs Activités d'Apprentissages :

Sauf décision contraire du jury de délibération. En cas d'échec à une Activité d'Apprentissage (AA) qui la compose, l'Unité d'enseignement ne sera pas validée. En cas d'échec à une ou plusieurs AA, la note de l'UE sera la note la plus faible des AA en échec.

Si toutes les AA ont une note supérieure ou égale à 10, alors la note de l'unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent.

En cas de note englobante (CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), PR (note de présence), Z (zéro) ou FR (fraude)) dans une des Activités d'Apprentissage composant l'Unité d'Enseignement, cette mention sera reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement, et ce quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les

autres activités d'apprentissage composant l'UE.

Aussi, la non-présentation d'une partie d'une épreuve (ex : une partie écrite et une partie orale d'un examen) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Notez que ces principes explicités en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation (première ou seconde session).

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2022-2023).