

# Bachelier en gestion hôtelière orientation : arts culinaires

HELHa Campus Montignies 136 Rue Trieu Kaisin 6061 MONTIGNIES-SUR-SAMBRE

Tél :

Fax :

Mail :

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

Gestion de la salle			
Ancien Code	ECHA3B59GSA	Caractère	Obligatoire
Nouveau Code	COHA3590		
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	5 C	Volume horaire	60 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	<b>Mathilde AVAERT</b> (avaertm@helha.be) Valérie FRIPPIAT (frippiatv@helha.be)		
Coefficient de pondération	50		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

## 2. Présentation

### Introduction

L'activité d'apprentissage "Gestion de salle" constitue une étape essentielle de la formation en Gestion des arts culinaires, en offrant une immersion complète dans l'organisation, le service et la gestion d'un espace de restauration.

Les participants apprennent à coordonner efficacement le personnel, à optimiser le service en salle et à créer une expérience client de qualité, alliant professionnalisme et convivialité.

Cette activité permet également de développer des compétences en communication, en gestion d'équipe et en relation client, indispensables pour évoluer dans un environnement culinaire et gastronomique moderne.

Ainsi, les étudiants acquièrent savoir-faire opérationnel, rigueur et sens du service, renforçant leur préparation globale pour réussir dans les métiers de la restauration et de la gestion d'établissement.

### 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
- 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
- 1.6 Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente

#### 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
- 2.2 Pratiquer l'écoute et l'empathie et fonctionner « orienté client »
- 2.3 Présenter et défendre les données et rapports d'activités relatifs à la situation de l'entreprise
- 2.4 Négocier avec les différents interlocuteurs
- 2.5 Développer un argumentaire efficace vis-à-vis de ses publics afin de renforcer l'image de l'entreprise dans son environnement

- 2.6 Développer des partenariats avec les acteurs privés et publics
- 2.7 Sensibiliser les différents acteurs aux enjeux relatifs au développement durable
- 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**
  - 3.1 Rechercher et exploiter les sources d'informations pertinentes pour ses différentes activités
  - 3.2 Interagir avec les acteurs institutionnels, touristiques, culturels
  - 3.3 Mettre en place et utiliser les outils de gestion comptable et financière de son entreprise
  - 3.4 Appréhender son activité dans ses différentes dimensions techniques et résoudre les problèmes techniques simples du matériel, des installations
  - 3.5 Appliquer les règles de la profession en matière d'hygiène, de sécurité, de normes dans le respect de la législation
  - 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
- AC 3.8 Adopter une démarche artistique et créative dans la conception et la production culinaires, favorisant l'excellence gastronomique
- 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
  - 4.5 Veiller à l'amélioration constante des prestations en actualisant ou développant un système de gestion de la qualité
  - 4.6 Élaborer et mettre en place un business plan, définir les produits et les prix en fonction des objectifs fixés
- 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
  - 5.3 Planifier les prévisions stratégiques de l'entreprise pour répondre aux objectifs et les mettre en œuvre
  - 5.4 Gérer les aspects opérationnels de l'activité quotidienne
  - 5.5 Planifier les approvisionnements et gérer les stocks
  - 5.8 Coordonner et produire des activités événementielles

### Acquis d'apprentissage visés

A l'issue de cette activité d'apprentissage, l'étudiant.e sera capable de :

- Énoncer les principes généraux du service de salle, de l'organisation d'une brigade, ses caractéristiques et typologie
- Énoncer les contraintes de gestion opérationnelle et financière de la partie food en restauration
- Réaliser une offre performante de mets en relation avec l'établissement
- Énoncer les compétences techniques et comportementales liées au service en salle.
- Démontrer une rigueur organisationnelle et un sens de la coordination entre salle et cuisine.
- Énoncer l'importance de la relation client afin de créer une expérience mémorable.
- Démontrer ses capacités de communication, de gestion d'équipe et de leadership.
- Mettre en application les principes de commercialisation adaptée au concept de restauration

### 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) :

ECHA3B59GSAA Gestion de la salle

60 h / 5 C

### Contenu

- Organisation et fonctionnement d'une salle de restaurant : rôles, responsabilités, logistique et coordination avec la cuisine.
- Techniques de service : mise en place, accueil, prise de commande, service à l'assiette, accords mets-boissons.
- Relation et expérience client : communication, écoute active, gestion des attentes et des situations difficiles.
- Gestion d'équipe : répartition des tâches, collaboration avec la brigade, leadership en salle.
- Notions de gestion opérationnelle : planification des réservations, optimisation des flux, respect des normes d'hygiène et de sécurité.
- Découverte de l'art de la table : dressage, décoration, mise en valeur du service dans une perspective d'excellence.

..."

### **Démarches d'apprentissage**

- Exposés théoriques sur la gestion de salle et la relation client.
- Ateliers pratiques : mise en place, service, accueil, communication.
- Jeux de rôles et mises en situation réelles (ex. gestion de clients, coordination avec la cuisine).
- Travail collaboratif
- Observation et analyse critique de situations réelles ou simulées.
- Visites de sites
- Expérimentation
- ...

### **Dispositifs d'aide à la réussite**

Consignes de savoir-être et savoir-faire

Consignes rédactionnelles pour l'établissement des rapports

### **Sources et références**

Toutes les sources sont reprises dans le support déposé sur ConnectED au regard de l'UE/AA

### **Supports en ligne**

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

Modalités opérationnelles, notes de cours, PPTs ou autres supports, livres, vadémécum, directives seront déposés sur la plateforme numérique au regard de l'AA

## **4. Modalités d'évaluation**

### **Principe**

Q1=

La note du projet (60%) comporte :

- Les travaux pratiques feront l'objet d'évaluations régulières : 20 %
- La présence et le suivi des activités extérieures sont obligatoires et font partie intégrante de l'évaluation : 20%
- La réalisation du projet depuis la phase préparatoire jusqu'au reporting final représente : 20 %

La note de l'évaluation écrite représente : 20 %

La note de l'évaluation orale représente : 20 %

-----

Les modalités opérationnelles seront postées sur ConnectED au regard de l'UE/AA

Pour les activités au Centre d'excellence, un rapport sera rédigé à l'issue de chaque journée d'activité en fonction des consignes de l'enseignante et posté sur la plateforme, au plus tard, le lendemain de l'activité.

Durant la session au Q1, examen oral basé sur les rapports et les activités de chaque journée.

Seuls un échec au.x rapport.s ou à l'examen oral permettent d'accéder aux sessions du Q2 et du Q3 étant donné la nature des activités.

L'absence lors des activités doit impérativement être justifiée par un CM.

Un rapport basé sur les consignes adaptées de l'enseignante sera posté sur ConnectED.

Si plus d'une journée est couverte par un CM, la note de l'AA sera CM.

En cas de non remise d'au-moins un rapport d'activité sur Connected dans les délais prévus, la note de l'AA sera PP (Pas Présenté). Il est donc primordial de les remettre.

En cas de renvoi du Centre d'excellence, la note de l'AA sera Z (Zéro) au Q1 et l'AA ne pourra pas être représenté au Q3.

En cas de fraude, la note de l'AA sera FR (Fraude) et l'AA ne pourra pas être représenté au Q3.

En cas de motif légitime reconnu par la Coordination et la Direction, l'AA peut être réalisée en Q3 selon les modalités et contenus établie par l'enseignante, la coordination et la direction.

Si l'étudiant n'a pas souhaité participer à une activité pédagogique faisant l'objet d'une évaluation, une autre modalité d'évaluation lui sera imposée. Les modalités et consignes des évaluations de l'activité pédagogique sont déposées sur ConnectED.

Les modalités opérationnelles seront postées sur ConnectED au regard de l' UE.

### **Etudiants diplômables en janvier :**

L'évaluation de l'AA est non réorganisable sauf si l'échec est exclusivement dû à un manquement au niveau des rapports et/ou de l'examen oral. Les modalités et le contenu sont identiques à ceux du Q1 de l'année N.

## **Pondérations**

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière	Prj	60				
Période d'évaluation	Exo	40			Tvs + Exo	100

Prj = Projet(s), Exo = Examen oral, Tvs = Travail de synthèse

## **Dispositions complémentaires**

### Pondération des Activités d'Apprentissage dans l'Unité d'Enseignement

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 adjoint de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2025-2026).