

# Bachelier en gestion hôtelière orientation : arts culinaires

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

Tél :

Fax :

Mail :

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

Gestion de la salle			
Ancien Code	ECHA3B59GSA	Caractère	Obligatoire
Nouveau Code	XOHA3590		
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	5 C	Volume horaire	60 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	<b>Maud DETOMBE</b> (maud.detombe@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

Découvrir les principes du service de salle et l'organisation de cette activités en restauration.

Les métiers du service sont d'une importance capitale dans le secteur de la restauration. La clientèle est de plus en plus attentive à l'accueil - aux techniques et à l'ambiance d'un établissement.

Les professionnels du service se doivent d'être des professionnels formés - dynamiques - créatifs et d'excellents gestionnaires.

Ils doivent maîtriser de nombreuses qualités humaines et de gestion

Cette UE est donc capitale dans le cursus en arts culinaires.

### 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
- 1.3 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

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
- AC 4.7 Concevoir une offre de restauration (identité de l'implémentation, recettes, carte, etc.) attractive et cohérente
- 4.8 Développer une vision entrepreneuriale des différents domaines et facettes du secteur de la restauration
- 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

Au terme de l'UE, l'étudiant aura assimilé:

- les principes généraux du service de salle et de l'organisation d'une brigade
- Il en connaîtra les principales caractéristiques et typologie
- Il pourra réaliser une offre performante de mets en relation avec l'établissement
- Il comprendra les contraintes de gestion opérationnelle et financière de la partie food en restauration
- Il pourra appliquer 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

Principes généraux de service - techniques de service

Les différents types de service.

L'équipement d'un restaurant.

La brigade de salle.

Dressage de la salle.

Description du matériel de salle.

Règle de service en salle, savoir-faire et savoir être.

Accueil du client.

Mise en place d'un événement de restauration ou d'un service de restaurant

Approche financière de la gestion de salle  
..."

### **Démarches d'apprentissage**

- activités pratiques
- théorie relative aux diverses connaissances énoncées

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

Le professeur reste disponible en permanence

### **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, 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 %

L'évaluation écrite représente 40 %

Le tout sera coordonné avec le cours de gestion de bar et autres boissons

Q3=examen écrit

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

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.

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

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

### **Pondérations**

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière	Prj	60				
Période d'évaluation	Exe	40			Exe	100

Prj = Projet(s), Exe = Examen écrit

### **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 de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 66 du règlement général des études 2024-2025).