Organisation hôtelière et durabilité

UE 19

Enseignant(s) responsable de l'UE : Alexandra VANHAERENS
Autres enseignant·e·s de l'UE : Laurent DEVOS

Année d'études	Bloc 2
Acronyme	GHU21OHOT
Nombre de crédits ECTS	5 (facteur de pondération)
Volume horaire	60 h (Q1 60 / 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 d'Anderlecht, Avenue Émile Gryzon 1 (bât. 4C), 1070 Anderlecht
Mode d'évaluation	Unité évaluée en épreuves spécifiques par activité d'apprentissage
UE prérequises	Néant
UE corequises	Néant

Liste des activités d'apprentissage

Activité d'apprentissage	Volume horaire	ECTS	Présence obligatoire
GH21OENO Œnologie et autres boissons	15	1	NON
GH21THR Technologie de l'hébergement et de la réception	30	3	NON
GH21MANO Management de l'œnologie et de la gastronomie	15	1	NON

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

- **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.
- **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.
- **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
- **RE01.3** ARES. 1.3 Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques
- **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

Œnologie et autres boissons

Néant

Technologie de l'hébergement et de la réception

Néant

Management de l'œnologie et de la gastronomie

Néant

Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

Œnologie et autres boissons

Objectifs
S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution. - Communiquer: écouter, informer et conseiller les acteurs tant en interne qu'en externe - S'organiser: structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission - S'intéresser aux produits proposés - Se forger une démarche empathique - Raisonner sur les accords vins et mets
Contenu
Présentation d'une carte des vins - Conseils et commentaires sur les vins et les accords avec les mets - Suite des connaissances œnologiques vue au bloc 1- Connaissances des autres boissons du BAR

Technologie de l'hébergement et de la réception

Objectifs

Il s'agit pour l'étudiant d'appréhender les contours du métier de l'hébergement, de la reception au service de housekeeping. Pour ce faire il maîtrisera les règles de l'accueil et du service afin d'assurer l'enchantement du client. Il connaîtra les spécificités du service d'étage. Il possedera une culture générale métier : connaissance du marché, groupes hôteliers internationaux, hôtels iconics

Contenu

L'hôtellerie : généralités

- L'histoire de l'hôtellerie
- Les services de l'hôtel
- La classification hôtelière
- Les normes par catégorie
- Les chaines hôtelières : spécificités, mode de fonctionnement

La réception : les bases

- Retour sur l'importance de l'accueil et la qualité de l'accueil dans un hôtel
- Comprendre, accepter & satisfaire les attentes de la clientèle suivant sa typologie
- La réservation : GDS, OTA, channel manager et yield management
- Valoriser sa communication en face à face ou par téléphone

Le service d'étage : les bases

- La brigade de housekeeping, la sous traitance
- Les techniques de nettoyage des chambres
- La gestion du linge
- Le room service : spécificités & enjeux

Management de l'œnologie et de la gastronomie

Objectifs
Savoir se positionner comme personne de valeur au sein d'un repas- Savoir maitriser les éléments de base de la gastronomie et de l'œnologie- Prévoir les besoins dans l'organisation d'un banquet
Contenu
Savoir vivre et bienséance, protocole, étiquette- Gastronomie du monde et caractéristiques- Base d'œnologie - Conception théorique de banquePrésentation d'une carte des vins - Conseils et commentaires sur les vins et les accords avec les mets - Suite des connaissances œnologiques vue au bloc 1- Connaissances des autres boissons

du BAR

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

Œnologie et autres boissons

Cours ex cathedra, travail personnel et Visites d'hôtels

Technologie de l'hébergement et de la réception

cours ex -cathédra , prise de note, participation active aux exercices proposés, travail personnel et éventuellement visites d'hôtels

Management de l'œnologie et de la gastronomie

cours ex -cathedra , accompagné de supports audio-visuels

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

Œnologie et autres boissons

Mettre en œuvre une démarche d'enrichissement de l'approche viti-vinicole par l'analyse de la géographique viticole et l'utilisation appropriée des termes œnologiques, mais également pour les autres boissons utilisées dans un Bar- s'exprimer clairement et s'adapter à son interlocuteur- agir de manière professionnelle propre à un sommelier- établir une saine relation conseiller/client

Technologie de l'hébergement et de la réception

A l'issue du cours de Technologie d'Hébergement et de Réception, l'étudiant identifie la diversité des fonctions au sein du métier et les obligations inhérentes à chacune. Il est informé des classifications, certifications et normes hôtelières

Management de l'œnologie et de la gastronomie

Mettre en œuvre une démarche d'enrichissement de l'approche œnologique par l'analyse et l'utilisation appropriée des termes œnologiques, mais également pour les autres boissons utilisées dans un Bar - Maîtrise de l’accord mets et vins - Application des règles de savoir vivre et de l'étiquette - Réalisation stratégique et compréhension d'un événement - s'exprimer clairement et s'adapter à son interlocuteur- agir de manière professionnelle propre à un sommelier- établir une saine relation conseiller/client

Description des supports de cours indispensables

Description	Accès à la source	URL
Œnologie et autres boissons : La sommellerie de référence, Paul Brunet , Editions BPI (achat 1GH)	—	—
Management de l'œnologie et de la gastronomie : La sommellerie de référence, Paul Brunet, Editions BPI, (achat 1GH)	—	—
Technologie de l'hébergement et de la réception : Syllabus du cours	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—

Description des références et des supports complémentaires

Description	Accès à la source	URL
Technologie de l'hébergement et de la réception : News Letters L'Hôtellerie, Journal des Palaces	—	—
Technologie de l'hébergement et de la réception : Syllabus , News Letters et Notes de cours	sur le campus numérique	—

Œnologie et autres boissons : Vidéos, ppt, Notes de cours, Autres livres sur L'oenologie	sur le campus numérique	—
Management de l'œnologie et de la gastronomie : Vidéos, ppt, Notes de cours, Autres livres sur L'oenologie	sur le campus numérique	—

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

Cette unité d'enseignement est évaluée en épreuves spécifiques par activité d'apprentissage.

Méthode d'intégration :

- Si aucune des notes des différentes AA qui composent l'UE ne se situe en deçà de 8/20, c'est la technique de la moyenne arithmétique pondérée qui est appliquée.
- Si la note d'une ou plusieurs AA composant une UE se situe en deçà de 8/20, la note finale de l'UE correspondra à la plus mauvaise des notes reçues.

Janvier			
Œnologie et autres boissons — méthode d'intégration : 100 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Technologie de l'hébergement et de la réception — méthode d'intégration : 100 %			
Évaluation continue	50 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Examen écrit	50 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Management de l'œnologie et de la gastronomie — méthode d'intégration : 100 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Août			
Œnologie et autres boissons — méthode d'intégration : 100 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Technologie de l'hébergement et de la réception — méthode d'intégration : 100 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Management de l'œnologie et de la gastronomie — méthode d'intégration : 100 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé