Activités d'intégration et pratiques professionnelles

UE 08

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

Année d'études	Bloc 1
Acronyme	GHU13AIPR
Nombre de crédits ECTS	6 (facteur de pondération)
Volume horaire	48 h (Q1 23 / Q2 25)
Période de l'année	Quadrimestre 1 & Quadrimestre 2
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 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
GH13VICS1 Visites, conférences et séminaires 1	10	2	OUI
GH13SOMM Œnologie - sommellerie	13	1	NON
GH13ARTA Arts de la table	25	3	OUI

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

- **HE05** HE. 5. agit conformément aux pratiques et usages professionnels, ainsi qu'aux impératifs éthiques et déontologiques du métier.
- **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
- **RE01.4** ARES. 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- **RE02.2** ARES. 2.2 Pratiquer l'écoute et l'empathie et fonctionner « orienté client »
- **RE03** ARES. 3 Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à la gestion hôtelière
- **RE03.5** ARES. 3.5 Appliquer les règles de la profession en matière d'hygiène, de sécurité, de normes dans le respect de la législation

Autres connaissances ou compétences prérequises

Visites, conférences et séminaires 1

CESS

Œnologie - sommellerie

CESS

Arts de la table

CESS

Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

Visites, conférences et séminaires 1

Objectifs

Les AIP/VCS s'articulent autour de trois types de savoirs: - Le savoir: comprendre toute la diversité des secteurs de l'HoReCa et des métiers connexes à l'HoReCa. -Le savoir faire :se doter d'une aisance communicationnelle, savoir se produire en société. - Le savoir être : savoir se présenter physiquement, maîtriser sa communication non verbale et gérer son stress, respecter les codes déontologiques, témoigner de courtoisie et serviabilité, savoir être discipliné et témoigner d'un certain savoir vivre

Contenu

Les AIP / VCS se font sous la forme de conférences intra ou extra muros avec visites.

Œnologie - sommellerie

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 - Approche du service des vins

Contenu

Histoire de la vigne et du vin , Connaissances sur la vigne, et les différentes vinifications. Approche et Maîtrise du Service du vin à table

Arts de la table

Objectifs

Module 1 : L'environnement du restaurant et l'équipement (4h)

- **Identifier et classifier** avec exactitude le petit matériel de salle (vaisselle, verrerie technique, coutellerie fine, linge de table).
- **Maîtriser les techniques de maintenance** du matériel (notamment le liteautage/essuyage à la vapeur) pour garantir un éclat miroir sans trace.
- **Organiser de manière fonctionnelle l'office** du restaurant en appliquant la marche en avant (séparation des flux propres et sales).

Module 2 : La brigade de salle et l'organisation du travail (4h)

- **Comprendre l'organigramme hiérarchique** d'un restaurant, du commis

jusqu'au directeur, et intégrer les responsabilités de chaque fonction.
- **Planifier et répartir avec rigueur les tâches** de la brigade avant (mise en place), pendant (coup de feu) et après le service (redressement de la salle).
- **Maîtriser le flux de communication Cuisine-Salle** (codification des bons de commande, annonces, réclames et suivis d'envois au passe-plat).

Module 3 : Hygiène, sécurité et normes légales (2h)

- **Appliquer strictement les protocoles HACCP** spécifiques à la zone de service et à l'office (suivi des températures des armoires chauffantes et de la chaîne du froid).
- **Respecter les standards professionnels de *grooming*** (hygiène corporelle impeccable, uniforme réglementaire conforme, absence de bijoux, cheveux attachés).
- **Gérer le risque allergène** conformément aux obligations légales européennes (Règlement INCO n°1169/2011), en assurant la traçabilité et le service sécurisé des clients.

Module 4 : Techniques de mise en place et dressage (6h)

- **Maîtriser l'art du nappage technique** (alignement parfait du pli central longitudinal, tombant de nappe uniforme entre 30 et 35 cm).
- **Dresser une table de manière parfaitement symétrique** et géométrique (règle absolue des 2 cm du bord, orientation des tranchants de couteau et tradition française des pointes de fourchette).
- **Adapter la mise en place** selon la typologie et la structure du menu (configuration minimaliste « À la carte » vs configuration complexe « Banquet »).

Module 5 : Typologie des services et techniques de manipulation (4h)

- **Différencier et pratiquer les différents styles de service** en respectant leurs codes et côtés réglementaires (service à l'assiette, à l'anglaise, à la française, au guéridon).
- **Développer la mémoire musculaire et l'habileté motrice** nécessaires pour le portage de charges (technique des 3 assiettes en main gauche, maniement du plateau de bar sur la pulpe des doigts).
- **Manipuler la pince de service** (cuillère + fourchette) avec dextérité d'une seule main pour le service au plat.

Module 6 : Accueil, posture et techniques de vente (6h)

- **Prendre en charge le client de manière haut de gamme** en appliquant la règle comportementale des 4x20 (salutation institutionnelle, vestiaire, accompagnement, placement).
- **Optimiser la rentabilité de la carte (panier moyen)** par l'usage des

techniques de vente suggestive (*upselling* et *cross-selling*) et d'adjectifs sensoriels valorisants.

- **Désamorcer avec professionnalisme les litiges et réclamations** clients en appliquant de manière fluide la méthode **LAST** (*Listen, Apologize, Solve, Thank*).

Contenu

-
  - Module 1 : L'environnement du restaurant et l'équipement
  - Chapitre 1 : Typologie et maintenance du petit matériel de salle
  - La Verrerie : Verres à eau, verres à vin blanc/rouge (formes tulipe, ballon, Bourgogne), flûtes et coupes. Méthodologie du essuyage à la vapeur.
  - La Vaisselle : Assiettes de présentation, plates, creuses, à entremets, à pain, tasses et soucoupes.
  - Matériaux : porcelaine, faïence, grès, verre opale.
  - La Coutellerie : Couteaux et fourchettes de table, à entremets, à poisson ; cuillères à potage, à dessert.
  - Matériau : acier inoxydable (18/10), métal argenté.
  - Le Linge de table : Molleton (protection et atténuation acoustique), nappes, napperons, serviettes. Pliages de serviettes réglementaires.
  -

  - Module 2 : La brigade de salle et l'organisation du travail
  - Chapitre 1 : Hiérarchie, rôles et organigramme opérationnel
  - La Brigade classique : Directeur de restaurant \(\rightarrow \) Maître d'hôtel \(\rightarrow \) Sommelier \(\rightarrow \) Chef de rang \(\rightarrow \) Commis de salle.
  - Répartition des tâches :
  - o Le Commis : Transports des plats (liaison cuisine/salle), débarrassage, entretien du matériel.
  - o Le Chef de rang : Prise de commande, service direct du client, découpes simples, encaissement.
  - o Le Maître d'hôtel : Accueil des clients, coordination générale du rythme du service, affectation des tables.
  -

  - Module 3 : Hygiène, sécurité et normes légales
  - Chapitre 1 : Protocoles sanitaires et sécurité des consommateurs
  - Méthode HACCP appliquée à la salle : Maîtrise de la chaîne du froid pour les desserts et le beurre, hygiène des zones de stockage du matériel.
  - Hygiène du personnel : Lavage des mains systématique, tenue professionnelle complète et propre, cheveux attachés, absence de bijoux aux mains.
  - Gestion des allergènes : Obligations légales d'information, procédures de signalement en cuisine en cas de restriction alimentaire client.
  -

  - Module 4 : Techniques de mise en place et dressage
  - Chapitre 1 : Géométrie et esthétique de la table
  - Le Nappage : Techniques pour déplier et centrer la nappe sans plis visibles, tombant réglementaire (30 cm du bord).
  - Le Dressage de base : Alignement des couverts à 2 cm du bord de la table. Fourchette à gauche (pointes vers le bas selon la tradition française), couteau à droite (tranchant vers l'assiette). Positionnement des verres sur une ligne diagonale (du plus grand au plus petit).
  - Le Dressage spécifique : Adaptation de la table pour un menu banquet prédéfini vs une mise en place "à la carte".
  -

  - Module 5 : Typologie des services et techniques de manipulation
  - Chapitre 1 : Étude comparative des styles de service
  - Service à l'assiette : Dressage soigné en cuisine, service par la droite du client.
  - Service à la française : Les plats sont posés sur la table, le client se sert lui-même.

- □ Service à l'anglaise : Le serveur sert le client depuis le plat en utilisant une pince (cuillère + fourchette dans une seule main), par la gauche du client.
- □ Service au guéridon (à la russe) : Présentation du plat entier, découpe, désossage ou flambage sur un guéridon mobile devant le client, puis service à l'assiette.
- □ Techniques de port : Maîtrise du port de 3 assiettes simultanément, port du plateau de bar chargé porté sur le bout des doigts de la main gauche.
-

- Module 6 : Accueil, posture et techniques de vente
- Chapitre 1 : L'art du service client et de l'optimisation du panier moyen
- □ Le protocole d'accueil : Salutation institutionnelle, débarrassage des manteaux (vestiaire), accompagnement et installation à la table (avancer la chaise pour le client).
- □ La Vente Suggestive (Upselling / Cross-selling) :
- o Méthodologie : Valoriser les suggestions du jour en utilisant des adjectifs sensoriels valorisants. Proposer un accord mets vins spécifique pour chaque plat.
- o Technique de la question ouverte : Remplacer « Désirez-vous un apéritif ? » par « Pour débuter votre repas, que puis-je vous proposer parmi nos cocktails création ou notre sélection de bulles ? »
- □ La Prise de commande et la facturation : Codification standardisée sur un carnet de commandes ou un PAD tactile (numérotation des places selon le système de l'hôte), gestion des réclamations clients (méthode LAST : Listen, Apologize, Solve, Thank).

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

Visites, conférences et séminaires 1

Ex-cathedra - Jeux de rôles - Mise en situation - Visites et Conférences - Exercices pratiques et support audio-visuel et formation au CTA (Centre de technique avancée de la cocof)

Œnologie - sommellerie

Ex-cathedra - Jeux de rôles - Mise en situation - Visites et Conférences - Exercices pratiques et support audio-visuel

Arts de la table

Ex-Cathedra, jeu de rôle, mise en situation, visites, conférences et exercices pratiques

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

Visites, conférences et séminaires 1

A l'issue du cours de Visites, Conférences et Séminaires 1 l'étudiant est capable d'identifier 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

Œnologie - sommellerie

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- s'exprimer clairement et s'adapter à son interlocuteur- agir de manière professionnelle propre à un sommelier- établir une saine relation conseiller/client

Arts de la table

Comprendre le fonctionnement d'un restaurant, l'importance de la clientèle, les responsabilités de la brigade, la qualité du service proposé et la bonne gestion du matériel. Savoir et Savoir-faire et le savoir-être sont les maîtres mots de l'enseignement

Description des supports de cours indispensables

Description	Accès à la source	URL
Toute l'UE : Mode d'emploi des AIP et Notes de cours	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—
Toute l'UE : Syllabus en Démonstration Salle	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—
Toute l'UE : Syllabus du cours de démonstration salle / Prise de notes	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—
Toute l'UE : La sommellerie de référence , Paul Brunet, Editions BPI (39 €)	Ce support de cours est disponible en bibliothèque	—

Description des références et des supports complémentaires

Description	Accès à la source	URL
Toute l'UE : Mode d'emploi des AIP et Notes de cours	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—
Toute l'UE : Le Vin - André Dominé - éd.Art de vivre - 940 pages - Bibliothèque Centrale Francophone du CERIA Le Vin et les vins au restaurant - éditions BPI (annuelle) Le Vin et les vins étrangers - éditions BPI (annuelle) Vins et Vignobles de France - Jacques Puisais - éditions Larousse/Le Savour Club - 640 pages Syllabus et pdf sur campus numérique	Ce support de cours est disponible en bibliothèque	—

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			
Visites, conférences et séminaires 1 — méthode d'intégration : 33 %			
Évaluation continue	35 %	Type de questions : —	Examen à livre : Livre fermé
Examen oral	10 %	Type de questions : —	Examen à livre : Livre fermé
Remise de travaux Hors Session	5 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
cours de pratique évaluation faite si 75 % de présences car cours OBLIGATOIRE + un rapport au Q1+ un article Q1 + examen oral Le temps indiqué pour l'examen est le temps effectif. Les étudiants à besoins spécifiques bénéficiant d'aménagements raisonnables auront 1/3 de temps supplémentaire .			
Œnologie - sommellerie — méthode d'intégration : 33 %			
Évaluation continue	2 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Pas d'examen car organiser au Q2 Le temps indiqué pour l'examen est le temps effectif. Les étudiants à besoins spécifiques bénéficiant d'aménagements raisonnables auront 1/3 de temps supplémentaire .			
Arts de la table — méthode d'intégration : 34 %			
Évaluation continue	30 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Examen écrit	20 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
cours à présence obligatoire pratique : échec si 75% d'absence au cours+ évaluation continue + examen écrit Le temps indiqué pour l'examen est le temps effectif. Les étudiants à besoins spécifiques bénéficiant d'aménagements raisonnables auront 1/3 de temps supplémentaire .			

Janvier bis			
Visites, conférences et séminaires 1 — méthode d'intégration : 33 %			
Évaluation continue	40 %	Type de questions : —	Examen à livre : Livre fermé
Examen oral	10 %	Type de questions : —	Examen à livre : Livre fermé
cours de pratique évaluation faite si 75 % de présences car cours OBLIGATOIRE + un rapport au Q1 (recap Q2)+ un article Q1 (recap Q2)+ examen oral Le temps indiqué pour l'examen est le temps effectif. Les étudiants à besoins spécifiques bénéficiant d'aménagements raisonnables auront 1/3 de temps supplémentaire .			
Œnologie - sommellerie — méthode d'intégration : 33 %			
Évaluation continue	2 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Le temps indiqué pour l'examen est le temps effectif. Les étudiants à besoins spécifiques bénéficiant d'aménagements raisonnables auront 1/3 de temps supplémentaire .			
Arts de la table — méthode d'intégration : 34 %			
Évaluation continue	30 %	Type de questions : —	Examen à livre : Livre fermé
la cote d'évaluation continue n'est pas remédiable			
Examen oral	20 %	Type de questions : —	Examen à livre : Livre fermé
cours à présence obligatoire pratique : échec si 75% d’absence au cours (report côte JAN) + évaluation continue+ examen oral			

Juin			
Visites, conférences et séminaires 1 — méthode d'intégration : 33 %			
Évaluation continue	35 %	Type de questions : —	Examen à livre : Livre fermé
Examen oral	10 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Remise de travaux Hors Session	5 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
cours de pratique évaluation faite si 75 % de présences car cours OBLIGATOIRE + un rapport au Q2 et un article Q2+ report cote janvier Le temps indiqué pour l'examen est le temps effectif. Les étudiants à besoins spécifiques bénéficiant d'aménagements raisonnables auront 1/3 de temps supplémentaire .			
Œnologie - sommellerie — méthode d'intégration : 33 %			
Examen oral	98 %	Type de questions : Le travail remis sera suivi d'une défense orale	Examen à livre : Livre fermé
examen oral sur le travail effectué Le temps indiqué pour l'examen est le temps effectif. Les étudiants à besoins spécifiques bénéficiant d'aménagements raisonnables auront 1/3 de temps supplémentaire .			
Arts de la table — méthode d'intégration : 34 %			
Évaluation continue	30 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Examen écrit	20 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
cours à présence obligatoire pratique : échec si 75% d'absence au cours+ évaluation continue + examen écrit Le temps indiqué pour l'examen est le temps effectif. Les étudiants à besoins spécifiques bénéficiant d'aménagements raisonnables auront 1/3 de temps supplémentaire .			

Août			
Œnologie - sommellerie — méthode d'intégration : 33 %			
Examen oral	100 %	Type de questions : —	Examen à livre : Livre fermé
examen oral sur travail effectué Le temps indiqué pour l'examen est le temps effectif. Les étudiants à besoins spécifiques bénéficiant d'aménagements raisonnables auront 1/3 de temps supplémentaire .			
Arts de la table — méthode d'intégration : 34 %			
Évaluation continue	60 %	Type de questions : —	Examen à livre : Livre fermé
L'évaluation continue n'est pas remédiable			
Examen oral	40 %	Type de questions : —	Examen à livre : Livre fermé
cours à présence obligatoire pratique : échec si 75% d’absence au cours (report côte Juin) examen oral Le temps indiqué pour l'examen est le temps effectif. Les étudiants à besoins spécifiques bénéficiant d'aménagements raisonnables auront 1/3 de temps supplémentaire .			
Visites, conférences et séminaires 1			
Cette session ne fait pas l'objet d'une évaluation de récupération : la note obtenue à la session précédente est reportée.			