

# SYLLABUS 2020

**Titre Certifié Niveau 6**

**« Manager en Hôtellerie Internationale »**

*CLASSE PREPA*



*Mise à jour mars 2017*

**TITRE CERTIFIE NIVEAU 6 - MANAGER EN HÔTELLERIE INTERNATIONALE  
PROGRAMME DE PREPA (1 AN)**

PREPA MATIERES	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2		
	COEFF	VOLUME	ECTS	COEFF	VOLUME	ECTS
<b>UE1 OUTILS DE MANAGEMENT</b>						
GESTION	4	21	4	4	32	4
MARKETING	3	14	3	3	24	3
RESSOURCES HUMAINES	3	14	3	3	24	3
FISCALITE D'ENTREPRISE				1	16	1
INFORMATIQUE	2	14	2	2	16	2
<b>UE2 ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET TOURISTIQUE</b>						
CULTURE JURIDIQUE				2	16	2
TOURISME ET VOYAGES				2	16	2
ECONOMIE D'ENTREPRISE	1	14	1			
DECOUVERTE D'ENTREPRISES	--	28	--			
<b>UE3 ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL</b>						
NUTRITION	1	14	1			
CRUS DES VINS	1	14	1			
CULTURE PROFESSIONNELLE	1	14	1	1	8	1
MANAGEMENT PRATIQUE	1	14	1			
IMAGE DE SOI	1	14	1			
NEGOCIATION				2	16	2
MANAGEMENT INTERCULTUREL				1	16	1
<b>UE4 LANGUES ETRANGERES</b>						
LANGUE ETRANGERE 1	3	21	3	3	32	3
LANGUE ETRANGERE 2	2	14	2	2	16	2
<b>UE5 CONNAISSANCES PROFESSIONNELLES</b>						
ENVIRONNEMENT RESTAURATION (F&B)	1	14	1			
ENVIRONNEMENT HOTELIER	1	14	1			
APPLICATIONS PRATIQUES (1)	4	140	4	2	210	2
<b>UE6 PERIODE EN ENTREPRISE</b>						
STAGE EN ENTREPRISE (2)				--	560	5
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>378</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>1002</b>	<b>33</b>

(1) : 10 semaines FPP (base 35h / semaine)

(2) : 16 semaines minimum de stage (base 35h / semaine)

# GESTION

PREPA : UE1 OUTILS DE MANAGEMENT

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Acquérir les bases de gestion qui permettront l'apprentissage d'analyse financière et budgétaire approfondie
- Appliquer ses connaissances en mathématiques (variation, pourcentage...) à des cas concrets en gestion

### Compétences à acquérir :

- Savoir calculer et analyser les indicateurs commerciaux d'un hôtel-restaurant
- Savoir utiliser les données comptables produites par un hôtel-restaurant pour la gestion opérationnelle d'un établissement
- Etre capable de proposer des solutions à la maîtrise des coûts.

### Résumé :

Les étudiants sont initiés aux concepts de gestion et appréhendent les premiers outils d'analyse. Ils découvrent les indicateurs commerciaux et les bases de la comptabilité pour permettre enfin une analyse d'un compte de résultat et de l'activité d'un établissement.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Connaissances de base en comptabilité / gestion

### Evaluation :

2 partiels sur l'année + 2 devoirs surveillés minimum par période

## PLAN SYNTHETIQUE

### **LES INDICATEURS COMMERCIAUX**

- Les indicateurs commerciaux (bases)
- Préparation d'un tableau de bord

### **LES BASES DE LA COMPTABILITE**

- Concepts de base
- Suivi de construction d'un compte annuel
- Les travaux d'inventaire

### **LE TABLEAU DE BORD**

- Introduction
- Coûts
- Marges
- Construction du tableau de bord

### **LA RENTABILITE DE L'ACTIVITE**

- Charges fixes et variables
- Le seuil de rentabilité
- La gestion prévisionnelle

### **L'ANALYSE FINANCIERE : LE BILAN FONCTIONNEL**

- Elaboration
- Analyse du bilan fonctionnel
- Comment améliorer les indicateurs et les ratios – Méthodologie d'analyse

### **REPORTING ET ANALYSE DES ECARTS**

- Coûts pré établis
- Analyse budget / réalisé

### **GESTION BUDGÉTAIRE**

- Les budgets
- Les remèdes

***UNIFORM SYSTEM OF ACCOUNTS FOR THE LODGING INDUSTRY (USALI)***

- Principe et champ d'application
- Objectifs
- Elaboration et analyse du tableau de bord USALI

# MARKETING

PREPA : UE1 OUTILS DE MANAGEMENT

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Prendre connaissance des bases fondamentales du marketing
- Découvrir et comprendre l'approche marketing
- Appréhender le comportement du consommateur
- Maitriser les tenants et aboutissants de l'étude de marché de manière approfondie et de la démarche marketing

### Compétences à acquérir :

- Connaître les outils d'analyse externe : SWOT, PESTEL
- Etre capable de comprendre ce qu'est le marché
- Appréhender le marketing mix
- Connaître le comportement du consommateur et toutes les variables qui peuvent l'influencer
- Maitriser les techniques d'étude de marché et en comprendre les résultats

### Résumé :

Les étudiants sont initiés aux concepts marketing et appréhendent les premiers outils d'analyse. Ils passeront au fil des séances de la découverte des différents types de marketing, puis de la démarche marketing à l'analyse de marché afin de comprendre en quoi le marketing s'insère dans la stratégie de l'entreprise hôtelière. Enfin ils s'initient aux éléments du closing commercial et au mécanisme du yield management.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Connaissances de base en marketing / commerce

### Evaluation :

2 partiels sur l'année + 2 devoirs surveillés minimum par période

## PLAN SYNTHETIQUE

### ***LA DEMARCHE MARKETING***

- Eléments
- Présentation des outils

### ***LE MARKETING DES SERVICES***

- Les particularités du service
- Les particularités du marketing des services

### ***LE MARCHE***

- Notions et définition
- Composantes

### ***LE CONSOMMATEUR***

- Influence sur ses choix
- Les autres variables d'influence
- Le processus d'achat

### ***LES ETUDES DE MARCHE***

- Les techniques quantitatives
- Les techniques qualitatives
- Développement du quali/quant

### ***SEGMENTATION ET CIBLAGE***

- La segmentation
- Le ciblage
- Spécificités de la segmentation et du ciblage en hôtellerie-restauration

### ***LE CLOSING COMMERCIAL***

- Les principaux indicateurs commerciaux en hôtellerie-restauration
- Les principaux ratios face à la concurrence
- Le closing commercial

## ***LA POLITIQUE DE PRODUIT***

- Les particularités du service concept hôtelier
- Le positionnement
- Les attributs du produit
- Les stratégies de marque
- La gamme
- La qualité



# RESSOURCES HUMAINES

PREPA : UE1 OUTILS DE MANAGEMENT

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Prendre connaissance des bases fondamentales de la gestion des ressources humaines
- Découvrir la fonction RH
- Savoir accueillir un salarié dans son équipe
- Connaître les obligations et les droits des salariés
- Savoir évaluer et motiver un salarié
- Maîtriser les composantes de la rémunération

### Compétences à acquérir :

- Etre capable de comprendre la fonction RH et son rôle dans l'entreprise hôtelière
- Maîtriser le processus de recrutement
- Savoir utiliser les outils de recrutement actuels
- S'initier à la gestion des compétences
- Connaître les types de contrat de travail
- Connaître les procédures de licenciement
- Maîtriser la politique de rémunération

### Résumé :

Les étudiants sont initiés aux concepts RH et appréhendent la fonction RH dans l'entreprise hôtelière. Ils passeront au fil des séances du management des hommes, puis au processus de recrutement à la gestion des compétences. A l'issue de cet apprentissage, les mécanismes d'intégration, d'appréciation et de rémunération du salarié sont acquis.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Aucun

### Evaluation :

2 partiels sur l'année + 2 devoirs surveillés minimum par période

## PLAN SYNTHETIQUE

### ***LE MANAGEMENT HUMAIN***

- Importance du facteur humain
- Rôle de la hiérarchie

### ***LE RECRUTEMENT***

- Recherche de candidatures
- Entretien et sélection

### ***L'ACCUEIL ET L'INTEGRATION DES SALARIES***

- Importance de l'accueil dans une entreprise
- Objectifs
- Procédures à mettre en place
- Accueillir et intégrer une équipe multiculturelle

### ***LA RELATION CONTRACTUELLE***

- Les types de contrats
- Les obligations
- La fin du contrat
- L'appréciation et l'évaluation
- La formation

### ***LA REMUNERATION***

- Composantes
- Le salaire comme outil de motivation

### ***L'APPRECIATION***

- Objectifs des systèmes d'appréciation
- Evaluation des performances

# FISCALITE

PREPA : UE1 OUTILS DE MANAGEMENT

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Comprendre les obligations fiscales d'un établissement hôtelier
- Savoir établir un budget en intégrant les différents prélèvements à la charge d'un hôtel ou restaurant
- Savoir différencier le résultat comptable du résultat fiscal

### Compétences à acquérir :

- Savoir où trouver une information fiable et actualisée en matière fiscale
- Être capable d'apprécier les différentes sources d'informations fiscales dans une situation concrète

### Résumé :

Les étudiants s'initient aux règles fiscales qui régissent l'activité hôtelière. Ce cours doit leur permettre de comprendre les mécanismes fiscaux en vigueur et de savoir chercher une information fiscale fiable afin de respecter les réglementations locales en vigueur. Ils sont amenés à aiguïser leur curiosité et leur esprit d'analyse quant à des situations concrètes et non à devenir des experts fiscalistes.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Connaissances en gestion acquises précédemment. Savoir déterminer un résultat comptable est hautement recommandé.

### Evaluation :

1 partiel sur l'année + 2 devoirs surveillés minimum sur la période

## PLAN SYNTHETIQUE

### ***L'IMPOSITION DES BENEFICES DE L'ENTREPRISE***

- Les bénéfices industriels et commerciaux (BIC)
- Détermination du résultat imposable
- L'impôt sur les sociétés

### ***LA TAXE SUR LA VALEUR AJOUTEE (TVA)***

- Mécanismes et principes
- La TVA sur les ventes
- La TVA sur les achats

### ***LES TAXES ET DROITS SPECIFIQUES A L'HOTELLERIE-RESTAURATION***

- Taxe de séjour

# INFORMATIQUE

PREPA : UE1 OUTILS DE MANAGEMENT

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Maitriser les éléments clés de Word
- Maitriser les éléments clés d'Excel
- Maitriser les éléments clés d'Access

### Compétences à acquérir :

- Savoir-faire un publipostage, créer une table des matières
- Savoir créer et utiliser une base de données (Excel et Access)

### Résumé :

Les étudiants apprennent à maîtriser les fonctions de bases Word, Excel et Access nécessaires à leur future insertion professionnelle. Ils approfondiront leurs connaissances en 1<sup>ère</sup> année de MBA.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Connaissances de base en informatique.

### Evaluation :

2 partiels sur l'année + 2 devoirs surveillés minimum sur la période

## PLAN SYNTHETIQUE

### **WORD**

- Les tableaux et glossaire
- Le publipostage
- Mode plan et table de matières

### **EXCEL**

- Manipulations de bases
- Dates et pourcentages
- Fonction SI
- Fonctions logiques et fonction de recherche

### **TABLEAUX DE DONNEES**

- Présentation
- Fonctions avancées
- Gestionnaire de scénarii
- Solveur Excel
- Valeur cible

### **PARTIE IV : SYSTEME DE GESTION DES BASES DE DONNEES (ACCESS)**

- Tables
- Clé primaire
- Formulaire
- Recherches et filtres
- Relations / Requêtes

# CULTURE JURIDIQUE

PREPA : UE2 ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET TOURISTIQUE

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Être capable de comprendre l'environnement juridique de l'entreprise hôtelière
- Découvrir les contrats liés au secteur
- Prendre connaissance des réglementations en vigueur

### Compétences à acquérir :

- S'initier à la technique contractuelle liée à l'hôtellerie
- S'initier aux mécanismes de la responsabilité civile de l'hôtelier

### Résumé :

Les étudiants découvrent la culture juridique dans le domaine des affaires et du secteur hôtelier. S'ils ne sont pas susceptibles de devenir de véritables juristes, ce cours doit leur permettre de comprendre les notions-clés qui encadrent leur activité professionnelle.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Aucun

### Evaluation :

1 partiel sur l'année + 2 devoirs surveillés minimum sur la période

## PLAN SYNTHETIQUE

### ***L'EXPLOITATION DE L'ENTREPRISE HOTELIERE***

- Notions générales
- Règlementations liées à l'activité
- Formes d'exploitation

### ***LES CONTRATS DANS L'HOTELLERIE-RESTAURATION***

- La notion de contrat
- Les contrats spéciaux
- La responsabilité contractuelle

### ***LA RESPONSABILITE CIVILE DE L'HOTELIER***

- Responsabilité de l'hôtelier en cas de vol
- Responsabilité de l'hôtelier en cas de dommages aux biens
- Responsabilité de l'hôtelier en cas d'accident



# TOURISME ET VOYAGES

PREPA : UE2 ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET TOURISTIQUE

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Avoir une connaissance globale de l'étendue de la filière tourisme et des tendances à la mode

### Compétences à acquérir :

- Savoir identifier les grandes zones touristiques
- Savoir mettre en évidence l'évolution du tourisme

### Résumé :

Les étudiants apprennent à mettre en évidence les tendances touristiques modernes. Ils prennent conscience de l'étendue et de la diversité de la filière tourisme ainsi que des liens existant entre les divers acteurs.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Aucun

### Evaluation :

1 partiel sur l'année + 2 devoirs surveillés minimum sur la période

## PLAN SYNTHETIQUE

### ***LES TENDANCES TOURISTIQUES ACTUELLES***

- Le tourisme d'affaires
- Le tourisme culturel
- Le tourisme de niche
- Le tourisme ludique
- Le tourisme durable

# ECONOMIE D'ENTREPRISE

PREPA : UE2 ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET TOURISTIQUE

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Maitriser l'environnement économique des entreprises hôtelières
- Maitriser les concepts économiques permettant une lecture aisée de la presse économique

### Compétences à acquérir :

- Connaître les critères de classements des hôtels
- Avoir des notions sur les autres hébergements touristiques
- Connaître les composantes du micro et macro environnement
- Savoir proposer les choix de financement à court et long terme face à une situation donnée

### Résumé :

Dans le cadre de ce cours les étudiants appréhendent les mécanismes économiques liés à l'entreprise. Ils apprennent à définir ces mécanismes afin de mieux les analyser et les comprendre. Ce cours permet de faire en partie un lien sous un angle économique avec les cours de gestion.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Aucun

### Evaluation :

1 partiel sur l'année + 2 devoirs surveillés minimum sur la période

## PLAN SYNTHETIQUE

### ***INTRODUCTION***

- Définitions de l'économie d'entreprise
- La diversité des entreprises hôtelières
- Les autres types d'hébergement

### ***LES PARTENAIRES DE L'ENTREPRISE***

- Les partenaires commerciaux
- Les partenaires financiers

### ***LE FINANCEMENT DE L'ENTREPRISE***

- Le financement interne
- Le financement externe
- Choix du financement

### ***ANALYSE SECTORIELLE***

- Analyse de la concurrence

# DECOUVERTE D'ENTREPRISES

PREPA : UE2 ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET TOURISTIQUE

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Découvrir les hôtels et les professionnels du secteur de l'hôtellerie-restauration

### Résumé :

Ce module de cours doit permettre aux étudiants de visiter des établissements hôteliers et de rencontrer des professionnels de l'hôtellerie –restauration afin de découvrir le secteur d'activité auquel ils se destinent.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Aucun

### Evaluation :

Un compte rendu sera préparé par un groupe d'étudiants après chaque visite.

## PLAN SYNTHETIQUE

***VISITES D'HOTELS DE 3 OU 4 OU 5 ETOILES (+ PALACES SI POSSIBLE)***

***CONFERENCES / RENCONTRES AVEC DES PROFESSIONNELS DE LA RESTAURATION***

***CONFERENCES / RENCONTRES AVEC DES PROFESSIONNELS DE L'HOTELLERIE***

# NUTRITION

PREPA : UE3 ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Etre capable de proposer des alternatives aux différents publics d'un restaurant ayant des impératifs alimentaires
- Avoir connaissances des tendances du marketing agro-alimentaire

### Compétences à acquérir :

- Comprendre les nouvelles tendances gastronomiques
- Comprendre l'équilibre alimentaire

### Résumé :

Les étudiants apprennent à commercialiser de manière concrète les nouvelles tendances gastronomiques, en fonction des impératifs de divers publics et apportent une analyse concrète aux thèmes et concepts qui ont pu être abordés en « culture professionnelle ».

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

**Prérequis :** Aucun

### Evaluation :

1 partiel sur l'année + 2 devoirs surveillés minimum sur la période

## PLAN SYNTHETIQUE

### ***L'EQUILIBRE ALIMENTAIRE***

- Lien entre alimentation et santé
- Les maladies de la civilisation
- Réaliser un menu équilibré

### ***ADAPTER SA CARTE AUX DIFFERENTS PUBLICS***

- Les impératifs médicaux
- Les impératifs religieux
- Les impératifs philosophiques

# CRUS DES VINS

PREPA : UE3 ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Avoir une culture générale sur le vin
- S'initier à la sommellerie

### Compétences à acquérir :

- Connaître les principaux cépages et leurs influences sur les appellations
- Etre capable de conseiller un client sur les accords mets et vins
- Etre capable d'expliquer les particularités d'un vin

### Résumé :

Les étudiants découvrent et appréhendent l'univers du vin et prennent conscience de la place de cette boisson dans les repas et de l'importance des accords met et vins. Ils sont sensibilisés à la dégustation des vins.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Aucun

### Evaluation :

1 partiel + 1 devoir surveillé sur la période + contrôles flash



## PLAN SYNTHETIQUE

### **INTRODUCTION**

- Généralités
- Présentation des vignobles<sup>1</sup>
- De la vigne au verre
- Les harmonies vins et mets

### **LA COMMERCIALISATION DES VINS**

- La vente aux restaurateurs
- La vente aux clients de restaurant
- Vendre des vins en e-commerce à l'international
- Savoir communiquer sur le vin
- La carte des vins

---

<sup>1</sup> Vignobles locaux à défaut le vignoble français

# CULTURE PROFESSIONNELLE

PREPA : UE3 ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Avoir des connaissances de bases en culture gastronomique et hôtelière
- Appréhender l'histoire du secteur professionnel de l'hôtellerie restauration
- Comprendre l'industrie d'aujourd'hui par son histoire

### Compétences à acquérir :

- Connaître les nouveaux courants de la gastronomie du XXIème siècle
- Savoir appréhender l'évolution des modes de réservation dans l'hôtellerie aujourd'hui

### Résumé :

Les étudiants étudieront sous un angle culturel et historique l'évolution de l'hôtellerie – restauration. Ce cours doit donc permettre aux étudiants, à travers les différents thèmes culturels abordés, d'appréhender l'univers dans lequel ils se destinent à faire carrière. Le but poursuivi n'est pas d'entrer dans les détails techniques, qui seront vus tout au long du cursus, mais d'évoquer les concepts, leur définition et de susciter la discussion sur leur existence et leur bien fondé.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Connaissances en Histoire de fin d'études secondaires  
Intérêt pour la culture

### Evaluation :

2 partiels sur l'année + 1 devoir surveillé minimum et 2 contrôles « flash » par période.

## PLAN SYNTHETIQUE

### **INTRODUCTION**

### **LA GASTRONOMIE ET LA RESTAURATION**

- Section 1 : Les différents types de restauration
- Section 2 : Panorama de la gastronomie française et internationale
- Section 3 : Tendances gastronomiques actuelles

### **L'HOTELLERIE**

- Section 1 : La réservation d'une chambre au fil du temps
- Section 2 : Audit qualité
- Section 3 : Les nouvelles tendances hôtelières

# MANAGEMENT PRATIQUE

PREPA : UE3 ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Appréhender la notion de manager animateur
- Comprendre le rôle et les impératifs du manager d'équipe

### Compétences à acquérir :

- Savoir prendre la parole en public
- Savoir animer une réunion
- Savoir maîtriser son image de manager

### Résumé :

A travers des mises en situation et des jeux de rôles, les étudiants sont confrontés à la connaissance d'eux-mêmes, aux différents styles de management existant et à la façon de prendre la parole et gérer leur stress dans différentes situations.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Aucun

### Evaluation :

1 partiel sur l'année + 2 devoirs surveillés sur la période

## PLAN SYNTHETIQUE

### ***SE CONNAITRE POUR ETRE UN BON MANAGER***

- Identifier sa structure de personnalité et ses conséquences pour le management et la communication
- Découvrir ses points forts, ses modes de fonctionnement et de communication avec les autres et ses besoins individuels
- La satisfaction de ses besoins pour éviter de développer des comportements inadaptés en vue de surmonter les moments de stress

### ***LES DIFFERENTS STYLES DE MANAGEMENT***

- Identifier les 4 styles de management (cf. Hersey et Blanchard)
- Analyser leurs avantages et leurs inconvénients
- Adapter son style de management à la situation, à son collaborateur et à la culture de l'entreprise

### ***LA CONDUITE DE REUNION***

- La réunion = savoir-faire, l'animateur = savoir-être
- Les étapes d'une réunion réussie

### ***LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC***

- Aptitude / compétence / performance
- Regard / respiration/ voix / énergie
- Développer sa confiance

### ***LA GESTION DU STRESS***

- Les mécanismes et fonctionnement du stress
- Appréhender sereinement les différentes situations stressantes

### ***CONFIANCE ET DELEGATION***

- Etre capable de déléguer en toute confiance / savoir responsabiliser
- Avantages et risques de la délégation

# IMAGE DE SOI

PREPA : UE3 ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Acquérir la maîtrise de son image en situation professionnelle
- Comprendre l'importance d'une présentation irréprochable dans le secteur de l'hôtellerie
- Maîtriser la prise de parole

### Compétences à acquérir :

- Savoir mieux se connaître
- Avoir une apparence soignée
- Maîtriser sa communication verbale et non verbale
- Savoir adapter son savoir-être en fonction des situations

### Résumé :

Les étudiants sont initiés à l'importance de l'image qu'ils projettent dans leur milieu professionnel. Ils prennent conscience de l'importance de la communication non verbale. Les principes fondamentaux de l'hygiène corporelle sont rappelés dans différentes situations.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Aucun

### Evaluation :

1 partiel + 2 devoirs surveillés par période

## PLAN SYNTHETIQUE

### ***INTRODUCTION AU CONCEPT D'IMAGE DE SOI***

#### ***LA PRESENTATION PHYSIQUE***

- Mieux de connaitre physiquement
- Se mettre en valeur
- Soigner son apparence vestimentaire dans le secteur de l'hôtellerie

#### ***LA COMMUNICATION NON VERBALE***

- L'importance de la communication non-verbale
- Mise en valeur par les gestes
- Les gestes à éviter

#### ***LA COMMUNICATION VERBALE***

- Fondements de la communication interpersonnelle
- Politesse et discrétion

#### ***L'HYGIENE CORPORELLE***

- Soins des cheveux
- Soins du visage
- Hygiène bucco-dentaire
- Hygiène des mains
- Hygiène du corps

# NEGOCIATION

PREPA : UE3 ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Maitriser les ressorts de la négociation

### Compétences à acquérir :

- Savoir préparer sa négociation
- Maitriser son argumentaire
- Être capable de traiter les objections
- Savoir conclure un accord et prendre congé

### Résumé :

Les étudiants apprennent à maitriser les ressorts de la négociation afin d'être capables d'utiliser ces mécanismes dans leur vie professionnelle.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Aucun

### Evaluation :

1 partiel + 2 devoirs surveillés sur la période



## PLAN SYNTHETIQUE

### ***PREPARER SA NEGOCIATION***

- Définir ses objectifs
- Evaluer la situation et les forces en présence
- Poser des balises et arrêter une marge de manœuvre
- Prévoir une solution en cas d'échec

### ***LA NEGOCIATION COMMERCIALE***

- La négociation vente

**NB : le plan ne concerne que la négociation commerciale. Le cours doit contenir par analogie les méthodes nécessaires à la négociation d'un salaire, d'une proposition, d'une augmentation et les techniques pour négocier avec un syndicat.**

# MANAGEMENT INTERCULTUREL

PREPA : UE3 ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Être capable de comprendre les notions de culture et les conséquences sur les situations de management
- Mettre en œuvre les outils et déterminants culturels afin d'aborder la différence et la gestion d'équipe internationale
- Apprendre à dépasser les stéréotypes

### Compétences à acquérir :

- Être capable d'analyser les situations interculturelles

**Résumé :** Ce cours met l'accent sur l'interculturalité qui imprègne les relations de travail et les situations de management des futurs hôteliers. Il convient de faire réfléchir les étudiants sur les situations d'expatriation, sur le dépassement des stéréotypes et la prise en compte des codes invisibles de gestion de la culture de l'autre. La priorité est donnée à la mise en situation et aux exposés très concrets. Les étudiants devront appréhender le fait que toutes les cultures ont un sens et peuvent se comprendre mais qu'il ne suffit pas d'un inventaire de « ce qui se fait ou qui ne se fait pas » pour aborder l'autre.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Culture générale et ouverture sur le monde

### Evaluation :

1 partiel + 2 devoirs surveillés minimum par période

## PLAN SYNTHETIQUE

### ***LES CODES CULTURELS ET LES FACTEURS DE DIFFERENCIATION***

- La religion
- La famille
- L'histoire
- Le choc des générations
- La menace identitaire

### ***L'EXPERIENCE INTERNATIONALE***

- Points de référence et relativité des cultures
- Les clés d'une rencontre réussie

### ***LES MODELES DE GESTION DE LA DIVERSITE CULTURELLE***

- Multiculturalisme et interculturalisme
- Théorie d'Edward T. Hall

### ***MANAGER UNE EQUIPE MULTICULTURELLE***

- Prendre en compte les points de référence de ses interlocuteurs
- Les limites du repérage et la complexité des modèles
- La prise de décision

# LANGUE ETRANGERE 1

PREPA : UE4 LANGUES ETRANGERES

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Maitriser le vocabulaire professionnel
- Maitriser la rédaction du CV et de la lettre de motivation
- Approfondir les connaissances socioculturelles et socioéconomiques des pays anglophones

### Compétences à acquérir :

- Savoir rédiger les courriers formels et un CV
- Savoir utiliser les formules de politesse écrites
- Savoir rédiger des lettres commerciales

### Résumé :

Les étudiants approfondissent leurs connaissances de vocabulaire professionnel et apprennent à maitriser les tournures formelles tant écrites qu'orales dans la relation client. Ils appréhendent la candidature à un emploi ou un stage en anglais.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Niveau B1 CERCL

### Evaluation :

2 partiels sur l'année + 2 devoirs surveillés minimum par période et tests « flash » (à l'oral)

## PLAN SYNTHETIQUE

### **LE RESTAURANT**

- La réservation
- La réception
- Le service
- L'ambiance

### **LA CUISINE**

- L'organisation de la cuisine
- Les aliments et plats
- Les ustensiles et outils de cuisine

### **L'HEBERGEMENT**

- L'hôtel
- La réception

### **POSTULER EN ANGLAIS**

- Elaborer un CV
- Rédiger une lettre de motivation
- Travailler son réseau
- L'entretien d'embauche (jeux de rôle)

### **LA CORRESPONDANCE COMMERCIALE**

- Lire et rédiger des lettres commerciales
- Savoir prendre et annuler un RDV par E-mail ou par téléphone

### **LES PRESTATIONS DE L'HOTEL**

- L'accueil
- Le service d'étage
- Réception et conciergerie

# LANGUE ETRANGERE 2

PREPA : UE4 LANGUES ETRANGERES

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Maitriser les bases de la langue espagnole (niveau A2 du Cadre Européen Commun de référence pour les Langues - CECRL)
- Découvrir les différences de langage entre les différents pays hispanophones (Espagne / Amérique Latine)
- Maitriser le vocabulaire spécifique du restaurant et de la réception hôtelière

### Compétences à acquérir :

- Savoir réserver une table dans un restaurant
- Savoir expliquer une carte de restaurant
- Savoir réserver une chambre d'hôtel et assurer la réception de clients

### Résumé :

Les étudiants apprennent à maîtriser le vocabulaire professionnel de la restauration ainsi que de la réception d'hôtel. Ils sont initiés aux différences culturelles et linguistiques entre l'Espagne et les pays d'Amérique Latine. Enfin, ils passent en revue le vocabulaire technique de la cuisine.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Niveau fin d'études secondaires (A1 / A2 CECRL)

### Evaluation :

2 partiels sur l'année + 2 devoirs surveillés minimum par période et tests « flash » (à l'oral)

## PLAN SYNTHETIQUE

### ***LE RESTAURANT***

- La réservation
- La réception
- Le service
- L'ambiance

### ***LA CUISINE***

- L'organisation de la cuisine
- Les aliments et plats
- Les ustensiles et outils de cuisine

### ***L'HEBERGEMENT***

- L'hôtel
- La réception

### ***LES PRESTATIONS DE L'HOTEL***

- L'accueil
- Le service d'étage
- Réception et conciergerie

# ENVIRONNEMENT F&B

PREPA : UE5 CONNAISSANCES PROFESSIONNELLES

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Acquérir les bases de l'environnement professionnel d'un département F & B
- Mettre en place les outils nécessaires au fonctionnement de l'activité de restauration

### Compétences à acquérir :

- Maitriser l'organisation d'un restaurant et d'un département F&B
- Etre capable de proposer des solutions de gestion ou correctives en fonction de l'activité d'une exploitation de restauration
- Savoir identifier les tendances du marché de la restauration

### Résumé :

Les étudiants sont initiés à l'environnement F & B. Ils découvrent le marché de la restauration sous toutes ses formes. Ils appréhendent l'organisation au sein des restaurants et des départements F&B au sein d'hôtels.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

### Prérequis :

Aucun

### Evaluation :

1 évaluation au partiel + évaluation en DS



### ***STRUCTURE DANS LA RESTAURATION***

- Les différents organigrammes
- Les fonctions et les postes
- Les organisations chaines et groupes
- Evolution des manières de la table et modes de services

### ***BANQUETS ET SEMINAIRES***

- Manifestations pouvant faire l'objet d'un banquet
- Les différents types de restauration banqueting
- Les séminaires

### ***LE ROOM-SERVICE***

- Objectif du room-service
- Organisation et offre

### ***CARTE ET MENUS***

- La carte comme vitrine d'un restaurant et outil de communication
- Analyse de cartes et menus

### ***MISE EN PLACE DES EFFECTIFS EN RESTAURATION***

- Mise en place d'une brigade adaptée en fonction du type de restauration
- Proposer un effectif de personnel optimum à mettre en place en fonction du nombre de couverts
- Intégrer les contraintes jours de repos susceptibles de modifier la mise en place de personnel

### ***LES ATTENTES DU CLIENT***

# ENVIRONNEMENT HOTELIER

PREPA : UE5 CONNAISSANCES PROFESSIONNELLES

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Objectif du cours :

- Acquérir les bases de l'environnement professionnel hôtelier
- Mettre en place les outils nécessaires au fonctionnement de l'activité hôtelière

### Compétences à acquérir :

- Maitriser l'organisation d'un hôtel
- Etre capable de proposer des solutions de gestion ou correctives en fonction de l'activité d'une exploitation d'hôtel

### Résumé :

Les étudiants sont initiés à l'environnement hôtelier. Ils appréhendent la façon dont les hôtels sont organisés.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

**Prérequis :** Aucun

### Evaluation :

1 partiel + 2 évaluations en DS

## PLAN SYNTHETIQUE

### INTRODUCTION

- Le classement des établissements
- Etablissements indépendants et chaines (volontaires et intégrées)

### ORGANISATION ET SERVICES

- Organisation générale
- La fonction réservation
- L'accueil
- La fonction des étages

# APPLICATIONS PRATIQUES

PREPA : UE5 CONNAISSANCES PROFESSIONNELLES

## OBJECTIFS & COMPETENCES

### Préambule :

Les étudiants Vatel suivent un programme dans lequel les enseignements de la pratique professionnelle correspondent à un tiers des enseignements du programme.

### Objectif de la pratique :

- Les semaines d'expérimentation pratique doivent permettre aux étudiants de vérifier la théorie enseignée par une mise en situation professionnelle sur une base d'alternance.
- Comprendre et acquérir les connaissances de base en cuisine, service en salle et hôtellerie.

### Compétences à acquérir :

- En cuisine acquérir le vocabulaire et les techniques de base en cuisine et pâtisserie
- En salle acquérir les techniques de base du service savoir servir un client.
- En réception, savoir accueillir et renseigner un client.
- Management d'équipe pour les étudiants bénéficiant déjà d'une expérience professionnelle (type BTS hôtellerie)

**Résumé :** Les étudiants alternent les enseignements théoriques et les enseignements pratiques. Lors des périodes d'enseignements pratiques ils occupent des fonctions dans des structures d'application : hôtels, restaurants, brasseries... ou auprès de partenaires professionnels lorsque l'école ne dispose pas de structures d'application.

Les étudiants occupent des postes de commis en cuisine, de runner en salle et de réceptionniste en hôtellerie.

## METHODE D'ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

**Prérequis :** Aucun

### Evaluation de la pratique :

La pratique est évaluée par les responsables des différentes structures d'application chaque fin de semaine. Les fiches d'évaluation sont disponibles à cet effet.