

# Bachelier en gestion hôtelière orientation : management

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

Tél :

Fax :

Mail :

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

Normes et qualité			
Code	ECHG3B62NOQ	Caractère	Obligatoire
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	4 C	Volume horaire	48 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	<b>Chloé LEMAIRE</b> (chloe.lemaire@helha.be)		
Coefficient de pondération	40		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

## 2. Présentation

### Introduction

La gestion hôtelière sur le terrain, objet de cette UE, impose une certaine connaissance des bonnes pratiques. Cette AA s'y intéresse particulièrement. Que ce soit dans la partie hébergement ou dans le domaine de la restauration, le métier est empreint de contraintes en façon de normes, hygiène ou qualité. Sans pour autant en étudier les textes juridiques (différents selon qu'on s'adresse à la législation européenne ou nationale), il est question, pour être un bon professionnel, de maîtriser ces nombreux aspects qui garantissent tant la sécurité de la clientèle et du personnel que la quiétude dans l'entreprise.

### 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**

1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles

Compétence 2 **Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe**

2.7 Sensibiliser les différents acteurs aux enjeux relatifs au développement durable

Compétence 3 **Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à la gestion hôtelière**

3.5 Appliquer les règles de la profession en matière d'hygiène, de sécurité, de normes dans le respect de la législation

Compétence 4 **Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique**

4.5 Veiller à l'amélioration constante des prestations en actualisant ou développant un système de gestion de la qualité

Compétence 5 **S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission**

5.2 Former, évaluer, motiver et animer les collaborateurs

5.4 Gérer les aspects opérationnels de l'activité quotidienne

### Acquis d'apprentissage visés

Savoir identifier les zones de risque et de danger, mettre en place des procédures et documents efficaces, contrôler la santé de son entreprise, celle des employés, assurer la sécurité alimentaire des clients, rentrer dans les obligations légales en la matière, voilà ce que l'étudiant saura faire à l'issue de ce cours.

### 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) :  
ECHG3B62NOQA Normes, hygiène alimentaire et qualité

48 h / 4 C

#### Contenu

Père môle, ce cours explore chaque recoin de nos exploitations et s'intéresse :

aux bonnes pratiques de l'hygiène

à l'HACCP,

à l'ISO

aux dates

aux toxi infections alimentaires

aux allergies à

la traçabilité

à la formation du personnel

aux produits de nettoyage ou de désinfection, utilisation et dosage

à l'implantation architecturale des locaux et aux matériaux utilisés à l'organisation à l'intérieur de ces locaux: marche en avant, chaud froid, propre sale

#### Démarches d'apprentissage

Cours magistral

Formation extra muros qui suppose un investissement personnel réel; c'est à dire qu'il est nécessaire et obligatoire d'assister à toutes ces activités; un rattrapage n'étant pas envisageable; toute absence ayant de facheuses conséquences sur la note annuelle. Si cependant une absence à cette formation extra muros devait être pour raison médicale sérieuse, dans les trois jours de l'absence, obligation de remettre la copie du certificat médical (par mail uniquement) à Mme Lemaire sous peine d'être déclaré absent.

#### Dispositifs d'aide à la réussite

Néant

#### Ouvrages de référence

Néant

#### Supports

Syllabus

Notes de cours

Notes et documents recueillis lors de la formation extra muros

### 4. Modalités d'évaluation

#### Principe

Session de juin Q2

Présence, ponctualité et attitude lors de la formation extra muros : 20% des points annuels dont 10% sur la présence et 10% sur la participation active à la formation..

Attention, une absence non justifiée affecte et la présence et la tenue.

Examen écrit à la fin de la formation extra muros pour 80% des points annuels.

Seconde session Q3

En cas d'échec précédent, les points de tenue et présence du Q2, soit 20%, seront reportés tels quels en seconde session car cette évaluation est non ré organisable.

Examen écrit pour les 80% restants

#### Pondérations

	Q1	Q2	Q3
--	----	----	----

	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière			Evc	20	Evc	20
Période d'évaluation			Exe	80	Exe	80

Evc = Évaluation continue, Exe = Examen écrit

### **Dispositions complémentaires**

**Principe général :** 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. Dans la mesure où cette unité d'enseignement est constituée d'une seule activité d'apprentissage, automatiquement, la note de l'activité d'apprentissage est la note de l'unité d'enseignement.

**Exceptions :** 1. En cas de mention CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présent), Z (zéro), PR (note de présence) ou FR (fraude) dans une des activités d'apprentissage composant l'UE, la mention dont question sera portée au relevé de notes de la période d'évaluation pour l'ensemble de l'UE (quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE).

#### 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 67 du règlement général des études 2020-2021).

Ces modes d'évaluation pourront être modifiés durant l'année académique étant donné les éventuels changements de code couleur qui s'imposeraient de manière locale et/ou nationale, chaque implantation devant suivre le code couleur en vigueur en fonction de son code postal (cfr. le protocole année académique 2020-2021 énoncé dans la circulaire 7730 du 7 septembre 2020 de la Fédération Wallonie Bruxelles).