

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

Normes, hygiène alimentaire et Qualité			
Code	ECHA3B72NOQ	Caractère	Obligatoire
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	4 C	Volume horaire	48 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Alain BORGUET (alain.borguet@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.

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.

Il est essentiel, 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.

Il est aussi impératif d'aborder les concepts de durabilité - de qualité - de normes et de housekeeping (département important de l'hôte lié à l'entretien et la propreté).

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**

- 1.3 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
- 1.6 Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente

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

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
- 3.3 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
- 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
 - 4.3 Accompagner des audits internes financiers, qualité, environnementaux, de gestion, de son activité, cerner les problèmes, proposer, mettre en œuvre et assurer le suivi des solutions
 - 4.4 Étudier et assurer le suivi des dossiers techniques d'investissement dans le respect des contraintes financières et comptables
 - 4.5 Veiller à l'amélioration constante des prestations en actualisant ou développant un système de gestion de la qualité
- Mng 4.9 Identifier et comprendre les facteurs qui conditionnent la formation et le développement des produits hôteliers et touristiques nationaux et internationaux
- 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
 - 5.3 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

Acquis d'apprentissage visés

Hygiène et HACCP

Savoir identifier les zones de risque et de danger

Mettre en place des procédures et documents efficaces

Mise en place de l'HACCP adapté à l'entreprise

Assurer la sécurité alimentaire des clients

Remplir ses obligations légales en la matière et faire face aux opérations de contrôle

QUALITE & NORMES

Mesurer la qualité dans les prestation hôtelières

Mise en place des procédures de qualité

Les divers concepts et labels de qualité

HOUSEKEEPING

Procédures et organisation du service

Données chiffrées du département

Produits et matériel

Techniques de travail

Blanchisserie - organisation et gestion

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) :

ECHA3B72NOQA Normes, hygiène alimentaire et Qualité

48 h / 4 C

Contenu

Bonnes pratiques de l'hygiène

HACCP,

Réglementation AFSCA en matière Horeca

Normes et labals hôteliers de qualité

Normes ISO

Housekeeping

Démarches d'apprentissage

Le cours est théorique mais sera animé par des visites de départements housekeeping - laundry et hygiène au sein d'entreprises hôtelières.

La présence lors de ces activités est obligatoire

Dispositifs d'aide à la réussite

Le professeur est disponible en permanence.

Sources et références

AFSCA - documents et règlements

Manuel d'autocontrôle de l'AFSCA

Manuel de la gouvernante générale - AGGH

L'entretien du linge - M. DENIAU

Supports en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

Syllabus

Notes de cours

4. Modalités d'évaluation

Principe

Q1

Présence et attitude lors des activités : 10%

Examen écrit 90%

Q3

Examen écrit 100%

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

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière	Evc	10				
Période d'évaluation	Exe	90			Exe	100

Evc = Évaluation continue, Exe = Examen écrit

Dispositions complémentaires

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 67 du règlement général des études 2022-2023).