Hygiène et attitudes professionnelles

UE 08

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

Année d'études	Bloc 1
Acronyme	GHU13HEQ
Nombre de crédits ECTS	4 (facteur de pondération)
Volume horaire	30 h (Q1 24 / Q2 6)
Période de l'année	Quadrimestre 1 & 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 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
GH13EQUI Attitudes professionnelles en horeca	15	2	NON
GH13HYGI Hygiène	15	2	NON

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

- **HE04** HE. 4. fonctionne au sein d'une équipe, et/ou gère celle-ci ce qui implique l'écoute, l'anticipation et la gestion des problèmes interpersonnels ainsi que la motivation des collaborateurs.
- **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.
- **RE01.4** ARES. 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- **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
- **RE04.3** ARES. 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
- **RE04.5** ARES. 4.5 Veiller à l'amélioration constante des prestations en actualisant ou développant un système de gestion de la qualité
- **RE05.1** ARES. 5.1 Gérer les flux de personnel, répartir et coordonner les tâches et les responsabilités entre les personnes et les équipes, dans le respect des règles spécifiques du secteur
- **RE05.4** ARES. 5.4 Gérer les aspects opérationnels de l'activité quotidienne
- **RE05.5** ARES. 5.5 Planifier les approvisionnements et gérer les stocks

Autres connaissances ou compétences prérequises

Néant.

Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

Attitudes professionnelles en horeca

Objectifs

- Prendre conscience de sa responsabilité individuelle dans la satisfaction du client
- Définir concrètement et adopter les contours des attitudes et des comportements porteurs des valeurs du luxe en situation de relation client
- S'approprier des méthodes concrètes pour créer ou recréer une relation avec le client qui lui fasse vivre des expériences émotionnelles fortes
- Se sensibiliser aux profils des clients : leur style de vie, leurs envies, habitudes, plaisirs etc
- Comprendre l'importance du vécu relationnel et sensoriel dans l'expérience que vivra le client au sein de l'établissement

Contenu

Découverte du monde de l'HORECA haut de gamme / Luxe

- Qu'est ce que le luxe ?
- Comment définir le service dans l'univers du luxe ?
- Parlez nous du client, ses envies, ses besoins
- Un contexte concurentiel difficile

Les trois dimensions du service dans l'HORECA

- Les dimensions professionnelle, humaine, esthétique

Le vécu expérientiel du client

- Le vécu fonctionnel, le vécu émotionnel

L'état d'esprit des acteurs en présence

- La notion du On/Off

Dépasser la promesse

- La théorie du don et de la dette

Les attitudes indispensables :

- Le phénomène du filtre, l'empathie, l'adaptation au client
- Le positionnement relationnel
- Le traitement de la réclamation client

Hygiène

Objectifs

Maîtrise des concepts d'hygiène alimentaire en vue de leur application au sein d'une cuisine collective

Contenu

AFSCA, les 5 M, Méthode HACCP, marche en avant, chaîne du froid, réception des marchandises, stockage, production, conservation, livraison.

Notification obligatoire, traçabilité, hygiène du personnel de cuisine, gestion des plaintes.

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

Attitudes professionnelles en horeca

Cours ex-cathedra, jeux de rôle, mise en situation

Hygiène

Cours ex-cathedra + prise de notes

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

Attitudes professionnelles en horeca

Au terme de l’activité d’apprentissage, l’étudiant sera capable d'utiliser et gérer de façon durable les différents fluides (eau, électricité, énergies renouvelables...)

Hygiène

Au terme de l'AA, l'étudiant maîtrisera les concepts d'hygiène alimentaire et de gestion de la cuisine collective repris dans les contenus ci-dessus.

Description des supports de cours indispensables

Description	Accès à la source	URL
Hygiène : Syllabus + notes de cours	sur le campus numérique	—
Attitudes professionnelles en horeca : Syllabus	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—

Description des références et des supports complémentaires

Description	Accès à la source	URL
Hygiène : Supports via CN + prise de notes !	sur le campus numérique	—
Attitudes professionnelles en horeca : Supports via CN + prise de notes !	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			
Attitudes professionnelles en horeca — 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
Hygiène — méthode d'intégration : 100 %			
Travaux hors session	5 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre ouvert
La date de remise du travail sera communiquée après réception de l'horaire.			
Janvier bis			
Attitudes professionnelles en horeca — méthode d'intégration : 100 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Hygiène — méthode d'intégration : 100 %			
Travaux hors session	5 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre ouvert
La date du travail à remettre sera communiquée après réception de l'horaire			
Juin			
Attitudes professionnelles en horeca — méthode d'intégration : 100 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Hygiène — méthode d'intégration : 100 %			
Examen oral	95 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Août			
Attitudes professionnelles en horeca — méthode d'intégration : 100 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Hygiène — méthode d'intégration : 100 %			
Examen oral	95 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé