



## Règlement pour la réalisation des cours interentreprises

**Spécialiste en communication hôtelière CFC**



## Table des matières

<b>1</b>	<b>Principes de base concernant les cours interentreprises</b> .....	<b>1</b>
1.1	Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr) .....	1
1.2	Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr).....	1
1.3	Ordonnances sur la formation professionnelle initiale de.....	1
1.4	Plans de formation pour les formations professionnelles initiales de.....	1
1.5	Autres données de base.....	1
<b>2</b>	<b>Organisation des cours interentreprises</b> .....	<b>2</b>
2.1	Organe responsable .....	2
2.2	Durée et périodes .....	2
2.3	Organes .....	2
2.3.1	Commission de surveillance.....	2
2.3.2	Commissions des cours.....	3
2.3.3	Les Centres CIE ou emplacements tiers comparables .....	3
<b>3</b>	<b>Exigences didactiques</b> .....	<b>4</b>
3.1	Directives méthodologiques et didactiques générales .....	4
<b>4</b>	<b>Exigences envers les instructeurs des CIE</b> .....	<b>5</b>
4.1	Qualifications professionnelles .....	5
4.2	Caractéristiques personnelles / comportement .....	5
4.3	Cours de formateur.....	5
4.4	Formation à la pédagogie professionnelle (selon l'art. 45 OFPr).....	5
4.5	Compétences méthodologiques et didactiques.....	5
4.6	Capacité d'enseignement .....	5
4.7	Connaissances de la psychologie des jeunes.....	5
4.8	Capacités de leader.....	5
4.9	Connaissances des prescriptions de formation.....	5
<b>5</b>	<b>Planification des cours</b> .....	<b>6</b>
5.1	Planification des cours interentreprises (exemple) Spécialiste en communication hôtelière CFC.....	6
5.2	Durée des cours interentreprises et convocation au cours .....	6
<b>6</b>	<b>Assurance de qualité</b> .....	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Directives concernant l'équipement des locaux des CIE</b> .....	<b>8</b>
7.1	Exigences envers le Centre des CIE.....	8
7.1.1	Cuisine .....	8
7.1.2	Service.....	10
7.1.3	Réception.....	11
7.1.4	Economie domestique .....	11
<b>8</b>	<b>Répartition des cours interentreprises 1 – 3</b> <b>Spécialiste en communication hôtelière CFC</b> .....	<b>12</b>
8.1	Cours interentreprise 1 .....	12
8.2	Cours interentreprise 2 .....	15
8.3	Cours interentreprise 3 .....	19

## 1 Principes de base concernant les cours interentreprises

En sa qualité d'organisation du monde du travail (OrTra), Hotel & Gastro *formation* Suisse est responsable des formations professionnelles initiales dans la restauration et l'hôtellerie. Elle édicte le règlement suivant concernant la réalisation des cours interentreprises (CIE) en se basant sur le plan de formation de l'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de Spécialiste en communication hôtelière CFC du 11 octobre 2016. Le règlement s'adresse aux organisations cantonales et régionales de Hotel & Gastro *formation* Suisse ainsi qu'à leurs instructeurs des CIE.

### 1.1 Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr)

Du 13 décembre 2002, art. 23

### 1.2 Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr)

Du 19 novembre 2003, art. 32

### 1.3 Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de

- Spécialiste en communication hôtelière CFC, 11 octobre 2016

### 1.4 Plan de formation pour la formation professionnelle initiale de

- Spécialiste en communication hôtelière CFC, 11 octobre 2016

Ce plan de formation indique les domaines de compétences opérationnelles, les compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation.

### 1.5 Autres données de base

- Règlement CSFP pour le subventionnement des cours interentreprises (CIE) du 20 février 2018

## 2 Organisation des cours interentreprises

Les cours interentreprises complètent la formation dans la pratique professionnelle et la formation scolaire. La participation à ces cours est obligatoire pour tous les apprentis (LFPPr Art. 19, 23).

### 2.1 Organe responsable

Hotel & Gastro *formation* Suisse et ses organisations cantonales et régionales sont responsables de ces cours.

### 2.2 Durée et périodes

Les cours interentreprises pour Spécialiste en communication hôtelière CFC durent :

• Cours 1	1 <sup>er</sup> et 2 <sup>ème</sup> semestre	8 jours de 8 heures chaque fois
• Cours 2	3 <sup>ème</sup> et 4 <sup>ème</sup> semestre	5 jours de 8 heures chaque fois
• Cours 3	5 <sup>ème</sup> semestre	2 jours de 8 heures
<b>Total</b>		<b>15 jours</b>

Aucun cours n'a lieu pendant le dernier semestre des formations professionnelles initiales.

Dans le cadre des cours professionnels intercantonaux, les cours interentreprises forment partie intégrante des cours blocs. Dans les internats disposant de l'infrastructure d'un hôtel et pour les tâches des apprentis/domaines d'activités on dispose de domaines d'exercice idéaux pour les cours interentreprises.

### 2.3 Organes

Les organes des cours sont :

- la commission de surveillance
- les commissions des cours
- les centres CIE ou emplacements tiers comparables

Les commissions se constituent elles-mêmes et établissent un règlement. Les autorités responsables des cantons ont en tout temps accès aux cours.

#### 2.3.1 Commission de surveillance

La commission de surveillance est le Comité de Hotel & Gastro *formation* Suisse dont font partie, conformément aux statuts de Hotel & Gastro *formation* Suisse, les représentants des partenaires sociaux dans la restauration et l'hôtellerie.

Le Comité d'Hotel & Gastro *formation* Suisse veille à l'application uniforme du présent règlement sur le territoire de la Confédération suisse, avec par conséquent les tâches suivantes en particulier :

- Elaboration d'un programme de formation pour les cours interentreprises sur la base de l'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale et du plan de formation.
- Elaboration d'un règlement pour la réalisation ainsi que l'équipement des locaux pour les cours interentreprises.

### 2.3.2 Commissions des cours

Les organisations cantonales ou régionales de Hotel & Gastro *formation* Suisse sont engagées comme Commissions des cours au sens de l'art. 24 de l'ordonnance sur la formation. Les organes responsables, la composition et les tâches sont détaillés dans les statuts des organisations cantonales et régionales de Hotel & Gastro *formation* Suisse. Pour les questions concernant les cours interentreprises, les cantons concernés obtiennent le droit de siéger et de voter dans les organisations cantonales et régionales de Hotel & Gastro *formation* Suisse. Au moins un siège de représentant des cantons doit être attribué au sein de la Commission des cours. Pour les délibérations il est recommandé d'élire une représentation des enseignants de l'école professionnelle ainsi qu'une suppléance des instructeurs des CIE au sein de la commission. Toutes les questions d'organisation doivent être réglées à l'interne selon l'organisation cantonale ou régionale. En général un accord sur les prestations est convenu entre les organisations cantonales ou régionales avec les cantons concernés.

Les organes responsables des organisations exécutantes se chargent en particulier des tâches suivantes :

- Ils élaborent le programme des cours et les plans d'études sur la base du programme de formation pour les cours interentreprises de la commission de surveillance.
- Ils préparent les budgets et les décomptes.
- Ils fixent les contributions des entreprises formatrices et les leur facturent.
- Ils préparent la demande de subvention aux cantons concernés.
- Ils choisissent les instructeurs des cours interentreprises sur la base des exigences mentionnées au point 4.
- Ils s'assurent que les locaux et équipements nécessaires pour les cours sont disponibles.
- Ils déterminent les dates des cours interentreprises et gèrent les annonces et les convocations.
- Ils assurent l'enseignement en école professionnelle pendant les cours interentreprises, en accord avec les écoles professionnelles et entreprises formatrices concernées.
- Ils contrôlent l'activité de formation et s'assurent que les objectifs des cours sont atteints.
- Si nécessaire, ils fournissent le logement et les repas.
- Ils rendent compte des cours interentreprises à l'attention des cantons participants.
- Ils informent les entreprises formatrices sur les cours interentreprises.

### 2.3.3 Les centres CIE ou emplacements tiers comparables

Par centres CIE on entend les locaux, les installations et leur gestion en vue de la réalisation des cours interentreprises. Certaines des tâches des centres CIE peuvent se recouper avec celles de la Commission des cours, en particulier lorsque les cours interentreprises sont organisés dans les locaux des centres Hotel & Gastro *formation* cantonaux ou régionaux.

### 3 Exigences didactiques

- Les cours interentreprises complètent la formation dans la pratique professionnelle et la formation scolaire. L'objectif de ces cours est d'apporter aux apprentis les compétences de base du métier, et cela en coordination avec l'école professionnelle et l'entreprise formatrice.
- Les domaines de compétences opérationnelles et les compétences opérationnelles sont fixés dans le plan de formation au point 3.2, ainsi que les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises et les autres lieux de formation au point 4.
- Dans le cadre des cours spécialisés intercantonaux, ces cours interentreprises font partie intégrante des cours blocs.

#### 3.1 Directives méthodologiques et didactiques générales

- Le processus pédagogique est, dans son ensemble, au moins aussi important que le résultat final. Expérimenter une culture de l'erreur positive y contribue de manière décisive. A cette occasion il s'agit d'accorder suffisamment d'attention à l'évaluation des expériences vécues au cours de la formation dans les domaines aussi bien professionnel qu'interpersonnel (p.ex. travail d'équipe, fiabilité, gérer les conflits, etc.).
- Le nombre de leçons indiqué peut, selon la situation et/ou le domaine, être dérivé et réparti en déroulements pour les différentes unités de leçons ou pour la durée de journées entières ou de demi-journées de formation. Ce faisant il faut, si possible, veiller à l'interconnexion avec l'enseignement de l'école professionnelle (connaissances professionnelles et culture générale).
- A l'occasion des cours interentreprises on communique, applique, concrétise, exerce, approfondi et, si nécessaire, corrige et améliore les capacités, compétences et connaissances professionnelles de base. Par la même occasion ce cadre offre (lors des cours blocs organisés en internat également) les possibilités de stimuler les apprentis de manière ciblée à planifier, réaliser, contrôler de manière indépendante les travaux pour eux-mêmes et les groupes de travail, et apprendre ainsi à prendre des responsabilités.

## 4 Exigences envers les instructeurs des CIE

Fondement : LFPr art. 45 et OFPr art. 45, resp. art. 47

Les instructeurs CIE des cours interentreprises disposent d'un niveau équilibré de compétences professionnelles, méthodologiques et sociales.

### 4.1 Qualifications professionnelles

Les instructeurs CIE sont en possession d'un brevet fédéral (examen professionnel) dans le métier à enseigner et disposent de larges connaissances professionnelles. Ils devraient déjà avoir exercé dans des fonctions de cadres moyens ou supérieurs.

### 4.2 Caractéristiques personnelles / comportement

L'âge minimum des instructeurs CIE devrait être de 24 ans au début de leur activité. Aussi longtemps que les instructeurs CIE s'entendent bien avec les jeunes et que les apprentis suivent avec plaisir les cours interentreprises, il n'y a aucun besoin de fixer une limite à leur engagement pour des raisons d'âge.

Les instructeurs CIE sont des modèles sur le plan humain et social. Ils garantissent une formation ciblée sans risque pour la santé physique, psychique ou morale des apprentis.

### 4.3 Cours de formateur

Les instructeurs CIE doivent obligatoirement suivre un cours de formateur.

### 4.4 Formation à la pédagogie professionnelle (selon l'art. 45 OFPr)

Les instructeurs CIE aux cours interentreprises et autres lieux de formation comparables disposent de :

- une formation professionnelle supérieure terminée ou une qualification équivalente dans le domaine qu'ils enseignent ;
- deux ans d'expérience professionnelle dans ce domaine après avoir suivi la formation professionnelle supérieure ;
- une formation à la pédagogie professionnelle de :
  - 600 heures de formation s'il s'agit de l'activité professionnelle principale,
  - 300 heures de formation s'il s'agit d'une activité accessoire.

### 4.5 Compétences méthodologiques et didactiques

Les instructeurs CIE ont des connaissances méthodologiques et didactiques de base et en apportent la preuve à la commission des cours lors de la leçon d'essai.

### 4.6 Capacité d'enseignement

Les instructeurs CIE doivent être en mesure de créer des situations d'apprentissage qui permettent le développement de compétences opérationnelles chez les apprentis.

### 4.7 Connaissances de la psychologie des jeunes

Les instructeurs CIE doivent être à l'aise avec le monde émotionnel et l'univers quotidien des apprentis. Ils occupent une position de confiance.

### 4.8 Capacités de leader

La gestion de classes comptant jusqu'à 15 apprentis env. dans la même année de formation exige une autorité naturelle. Il faut dans ce cas faire preuve d'exemplarité et de connaissances professionnelles.

### 4.9 Connaissances des prescriptions de formation

Etant donné que les apprentis s'adressent souvent aux instructeurs CIE avec leurs questions en rapport avec le métier, des connaissances approfondies des contenus de l'ordonnance et du plan de formation sont importantes.

## 5 Planification des cours

### 5.1 Planification des cours interentreprises (exemple) Spécialiste en communication hôtelière CFC

1 <sup>e</sup> année	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.
<b>CFC</b>	CIE 1								CIE 2			

2 <sup>e</sup> année	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.
<b>CFC</b>			CIE 3			CIE 4						

3 <sup>e</sup> année	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.
<b>CFC</b>			CIE 5									

Pour des raisons organisationnelles des décalages sont possibles dans une mesure limitée.

### 5.2 Durée des cours interentreprises et convocation au cours

Les cours interentreprises durent

- au total 15 journées de formation pour les apprentis en formation professionnelle initiale Spécialiste en communication hôtelière CFC

La plus petite unité est d'une journée.

Aucun cours interentreprises n'est organisé pendant le dernier semestre de la formation professionnelle initiale.

Les apprentis sont convoqués aux cours interentreprises au moins quatre semaines avant le début de ceux-ci. Le programme du cours leur est transmis par la même occasion.

## **6 Assurance de qualité**

Depuis 2010 les cours sont évalués selon les critères du système de qualité des cantons « QualCIE ».

Sur demande Hotel & Gastro *formation* Suisse propose aux organisations cantonales ou régionales de suivre périodiquement des cours et, si nécessaire, de fournir un feedback consultatif et de soutien.

## 7 Directives concernant l'équipement des locaux des CIE

Les dispositions (ordonnance sur la formation, plan de formation, etc.) ainsi que les exigences légales de la loi suisse sur les denrées alimentaires et les ordonnances qui en découlent forment la base pour les installations et l'équipement des locaux prévus pour les cours interentreprises. On trouvera ci-après quels sont les points essentiels à respecter pour que le contenu des enseignements mentionnés dans le présent règlement concernant l'hygiène et l'organisation du travail puisse être mis en œuvre.

La sécurité au travail doit pouvoir être garantie en tout temps. Les instructeurs des CIE sont des soutiens responsables pour la transmission des mesures conformément à l'annexe 2 (mesures d'accompagnement de la sécurité au travail et de la protection de la santé du métier en question).

### 7.1 Exigences envers le centre des CIE

- Un éclairage adéquat et suffisamment de lumière du jour garantissent un travail en toute sécurité.
- Vestiaire avec armoires verrouillables et la possibilité de se changer, ainsi que WC (toilette).
- Une pharmacie d'urgence doit être accessible dans un endroit protégé et correctement indiqué.
- Salle de théorie avec beamer et possibilités de charger les laptops des participants, ainsi qu'accès au Wifi et imprimante, etc.
- PC/laptop avec les programmes de la branche et imprimante pour les instructeurs CIE.

#### 7.1.1 Cuisine

- La cuisine pour les cours ainsi que les locaux de stockage et de travail nécessaires correspondent aux dispositions légales pour une cuisine professionnelle.
- Livraisons, stockage (chambres froides), préparation, équipements, locaux d'entreposage ainsi que les stations d'élimination sont placés dans l'ordre approprié.
- Les équipements nécessaires tels que balances et possibilités de lavage sont disponibles.
- Les surfaces de travail sont conçues de telle sorte qu'elles permettent un travail ergonomique.
- Possibilités d'aération dans les deux sens.
- Des hottes de ventilation ou des éléments d'aération au plafond sont installés au-dessus de tous les appareils de cuisson qui provoquent de la fumée et de la vapeur.
- Tous les dépôts sont réalisés dans des conteneurs Gastro-Norm (GN).
- Tous les secteurs de la cuisine (y compris les zones de réfrigération) sont atteignables sans seuil avec des chariots GN.
- Des grilles pour l'évacuation au sol sont installées au-dessous de tous les bacs de lavage, les rôtissoires basculantes ainsi que les marmites.
- Des harasses en plastique propres sont souhaitables, permettant de transférer de manière hygiénique les marchandises de la réception et contrôle jusqu'à la cuisine ou vers le stockage.
- Les appareils, machines, tables, composants en acier chromé, récipients pour les épices et autres accessoires de cuisine devraient autant que possible être mobiles.
- L'installation des cuisinières devrait être telle que le travail en groupes est assuré dans le respect des BPF et de la sécurité au travail. Il est recommandé de mettre à disposition de chaque groupe de travail une cuisinière et suffisamment de surface de travail afin de pouvoir assurer un travail professionnellement correct.
- Si une récupération thermique est possible, elle devrait être utilisée.
- Le revêtement du sol devrait être antiglisse. Il faut néanmoins pouvoir pratiquer un nettoyage rigoureux.
- Les surfaces des parois sont lavables.
- Il faut examiner des sources d'énergie alternatives.
- Tous les appareils doivent avoir une prise de courant et être mobiles.

#### 7.1.1.1 Exigences générales

- Stations pour se laver les mains avec distributeurs de savon, de papier et de désinfectant
- Utilisation simple et sûre des appareils
- Bonnes possibilités de surveillance
- Sécurité opérationnelle selon Annexe 2
- Equipement de protection individuelle EPI
- Armoire pour les produits de nettoyage en zone séparée
- Nettoyage et entretien facile des appareils
- Modèles high-tech (év. comme objet de démonstration)
- Infrastructure économique en énergie et facile d'entretien
- Dans le respect de Gastro-Norm
- Possibilité d'extension modulaire
- Tiroir pour les couteaux (év. verrouillable), barres aimantées comme alternative

#### 7.1.1.2 Réception des marchandises

- Possibilité de laver
- Séparation / planification des zones
- Appareils pour le contrôle de la température

#### 7.1.1.3 Zone d'épluchage

- Grandes cuves de lavage
- Mandoline, autre machine à couper les légumes
- Machine sous vide
- Essoreuse à salade

#### 7.1.1.4 Cuisine froide

- Machine universelle
- Balance
- Trancheuse
- Pacojet
- Surfaces de dépôt
- Possibilités de réfrigération aux postes de travail
- Machine à glaçons
- Cellule de refroidissement

#### 7.1.1.5 Cuisine chaude

- Cuisinières combinées (électro / gaz / induction)
- Fours
- Salamandre
- Armoire chauffante
- Fritteuses
- Combisteamer
- Groupe réfrigérant
- Tables de travail
- Batteurs / mixeurs plongeants

#### 7.1.1.6 Secteur entremets

- Mixeur-batteur
- Balances
- Plaque de marbre
- Four à pâtisserie / Combisteamer
- Congélateur à glaces / Pacojet
- Meubles frigorifiques
- Ustensiles de travail

#### 7.1.1.7 Nettoyage de la cuisine

- Lave-vaisselle
- Eviers
- Produit de nettoyage respectueux de l'environnement (appliquer EPI)

#### 7.1.1.8 Hygiène au poste de travail

- Planches de travail (à déclarer selon l'entreprise) :
  - rouge pour viande et volailles cuites
  - bleu pour volailles crues
  - jaune pour fruits et entremets
  - blanc pour poissons et crustacés
  - vert pour légumes

#### 7.1.1.9 Elimination

- Espace réfrigéré ou une possibilité d'élimination appropriée
- Conteneurs fermés sur roulettes
- Espace ou container pour bouteilles, cartons, tôle et verre
- Possibilités organisées d'élimination dans la cuisine

### 7.1.2 Service

- Espace restaurant avec lumière du jour et bonne aération, ainsi que des placards intégrés ou side-boards appropriés
- Buffet de boissons avec possibilités de réfrigération correspondantes, lave-verres, machines à glaçons et à café
- Office pour desservir et emplacement pour la remise des plats
- Suffisamment de tables pour les clients (év. carrées ou rondes) avec sièges appropriés
- Guéridons adaptés (roulants/mobiles) pour réaliser différents types de service
- Le linge de table nécessaire et adéquat, y compris moletons, etc.
- Le matériel de service nécessaire tel que différents verres, carafes, couverts, ustensiles de bar, vaisselle, ustensiles pour trancher et fileter, couteaux à fromage, nacelles de table, matériel de décoration, articles en papier, etc.
- Différentes planches à découper ainsi que les ustensiles de nettoyage nécessaires pour assurer l'hygiène
- Système de caisses avec différentes possibilités de décompte (terminal, sumup, etc.)

### 7.1.3 Réception

- Secteur Check-in / Check-out
- Possibilités de passer des appels téléphoniques et entretiens-conseil
- Emplacement pour l'accueil direct et indirect des clients
- Programme de mail
- Réseaux sociaux
- Portails d'évaluation
- Logiciels de comptabilité (avec logiciel hôtel)
- Internet / wifi
- Installations de soutien pour fournir des prestations telles qu'une comptabilité simple (selon liste d'assortiment minimum)
- Système de réservation
- Programmes de logiciels pour
  - Check-in / Check-out
  - Relevé de données, informations et prestations (clients, partenaires, collaborateurs)
  - Programmes de statistiques (p.ex. pour relever les chiffres indicatives tels qu'occupation des chambres, prix moyens, RevPAR et/ou différents comptes de chiffre d'affaires)
  - Programmes de texte, calcul, présentation, graphique et courriel

### 7.1.4 Economie domestique

- Possibilités d'effectuer les travaux de nettoyage dans tout le secteur hôtel et restauration (zones ouvertes au public)
- Chambre d'hôtel au complet, en lien avec salle de bain / local sanitaire
- Des chambres des clients avec possibilités de nettoyage pour les chambres arrivée, restantes et départ
- Fondements de la méthode HACCP
- Gestion du stock dans les secteurs food et non-food (produits de nettoyage)
- Blanchisserie ou au moins une station de repassage
- Possibilité d'effectuer des travaux de décoration
- Office à l'étage pour stocker les différentes machines, appareils, ustensiles, textiles, décorations

## 8 Répartition des cours interentreprises 1 – 3 Spécialiste en communication hôtelière CFC

### 8.1 Cours interentreprise 1

Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs	Numéro objectifs évaluateurs
<b>1 Conseil et encadrement des clients et des partenaires</b>	
<b>1.1 Adapter la communication avec les clients et les partenaires aux besoins et aux objectifs</b>	
Ils conduisent des entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation en appliquant les techniques d'interrogation appropriées pour respecter les différents besoins des clients.	1.1.3
Ils appliquent les caractéristiques théoriques importantes pour un hôte ou une hôtesse en mettant l'accent sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la discrétion</li> <li>• l'esprit critique</li> <li>• l'attention</li> <li>• le modèle</li> <li>• la compétence et la crédibilité</li> <li>• l'empathie</li> </ul>	1.1.7
<b>1.2 Contrôler et assurer la planification du travail et des tâches journalières</b>	
Ils appliquent les processus du lieu du CI dans les secteurs du front-/back-office, de la cuisine, de la restauration et de l'économie domestique.	1.2.4
Ils mettent en œuvre les objectifs et la structure de la planification des tâches journalières de manière professionnelle.	1.2.7
<b>1.3 Préparer et catégoriser les différents produits et services proposés par l'entreprise</b>	
Ils servent les boissons de manière professionnelle. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• apéritifs</li> <li>• boissons non alcoolisées</li> <li>• bières</li> <li>• vins</li> <li>• café / cacao / thé</li> <li>• spiritueux</li> </ul>	1.3.1
Ils utilisent les différents appareils de manière professionnelle pour préparer les plats.	1.3.3
Ils préparent les denrées alimentaires de manière professionnelle, selon la méthode de cuisson adaptée.	1.3.4

<b>1.4 Encadrer les clients, vendre les différents produits et services proposés par l'entreprise</b>	
Ils aménagent les espaces de restauration en tenant compte : <ul style="list-style-type: none"> <li>• des besoins des clients</li> <li>• de la fonctionnalité</li> <li>• de l'ambiance / l'esthétique</li> </ul>	1.4.1
Ils élaborent une mise en place pour différents événements et types de repas.	1.4.2
Ils appliquent les règles de base du service de manière professionnelle.	1.4.3
Ils procèdent au check-in.	1.4.4
Ils procèdent au check-out.	1.4.5
Ils conduisent différents entretiens de conseil incitant à l'achat.	1.4.6
Ils s'occupent du linge des clients. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• repasser les chemises / blouses</li> <li>• passer jupes / pantalons à la vapeur</li> <li>• coudre les boutons</li> </ul>	1.4.8
Ils appliquent les règles du service dans tout l'hôtel.	1.4.9
Ils aménagent l'ambiance en fonction des différents événements.	1.4.12
<b>3 Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs</b>	
<b>3.1 Recueillir des informations sur les bases, les données et les chiffres nécessaires aux tâches administratives</b>	
Ils procèdent au check-in et au check-out avec différents logiciels pour les hôtels.	3.1.4
<b>3.2 Traiter la correspondance interne et externe</b>	
Ils comparent différents documents de l'entreprise.	3.2.2
Ils planifient des événements internes. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• séances de cadres</li> <li>• excursions du personnel</li> <li>• soirées de parents</li> </ul>	3.2.5
Ils utilisent différents appareils techniques dans le domaine de l'hôtellerie en tenant compte de l'efficacité énergétique et des ressources.	3.2.8

<b>4 Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité</b>	
<b>4.1 Gérer les stocks de manière durable et procéder à la réception des marchandises</b>	
Ils mettent en œuvre les exigences et les normes de qualité du concept d'hygiène CI (en fonction du lieu) pour le stockage des différents groupes de marchandises.	4.1.1
Ils réceptionnent les marchandises de manière professionnelle.	4.1.2
Ils gèrent de manière professionnelle les stocks des différents groupes de marchandises.	4.1.3
Ils appliquent une gestion durable. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• food-waste</li> <li>• contrôles des stocks</li> </ul>	4.1.4
<b>4.2 Garantir la préservation des valeurs de l'entreprise</b>	
Ils utilisent les machines et appareils de manière professionnelle.	4.2.4
Ils préparent les chambres et leurs aménagements conformément aux consignes d'exploitation et aux listes de contrôle (arrivée, restant, départ).	4.2.5
Ils garantissent la fonctionnalité, l'ambiance, l'hygiène et la propreté.	4.2.6
Ils mettent en œuvre les principes du concept HACCP au lieu du CI.	4.2.7
<b>4.3 Assurer dans les processus-clés les principes de durabilité dans et entre tous les services</b>	
Ils mettent en œuvre les prescriptions et les mesures relatives à la protection de leur santé et de leur environnement conformément aux solutions par branche sur le lieu de travail.	4.3.1
Ils appliquent les directives et les mesures de la gestion des déchets à l'endroit du CI.	4.3.6
Ils appliquent les directives et les mesures en matière de protection contre l'incendie au lieu du CI.	4.3.7

## 8.2 Cours interentreprise 2

Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs	Numéro objectifs évaluateurs
<b>1 Conseil et encadrement des clients et des partenaires</b>	
<b>1.1 Adapter la communication avec les clients et les partenaires aux besoins et aux objectifs</b>	
Ils conduisent des entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation en appliquant les techniques d'interrogation appropriées pour respecter les différents besoins des clients.	1.1.3
Ils appliquent les caractéristiques théoriques importantes pour un hôte ou une hôtesse en mettant l'accent sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la discrétion</li> <li>• l'esprit critique</li> <li>• l'attention</li> <li>• le modèle</li> <li>• la compétence et la crédibilité</li> <li>• l'empathie</li> </ul>	1.1.7
<b>1.2 Contrôler et assurer la planification du travail et des tâches journalières</b>	
Ils appliquent les processus du lieu du CI dans les secteurs du front-/back-office, de la cuisine, de la restauration et de l'économie domestique.	1.2.4
Ils mettent en œuvre les objectifs et la structure de la planification des tâches journalières de manière professionnelle.	1.2.7
<b>1.3 Préparer et catégoriser les différents produits et services proposés par l'entreprise</b>	
Ils servent les boissons de manière professionnelle. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• apéritifs</li> <li>• boissons non alcoolisées</li> <li>• bières</li> <li>• vins</li> <li>• café / cacao / thé</li> <li>• spiritueux</li> </ul>	1.3.1
Ils utilisent les différents appareils de manière professionnelle pour préparer les plats.	1.3.3
Ils préparent les denrées alimentaires de manière professionnelle, selon la méthode de cuisson adaptée.	1.3.4

1.4 Encadrer les clients, vendre les différents produits et services proposés par l'entreprise	
Ils aménagent les espaces de restauration en tenant compte : <ul style="list-style-type: none"> <li>• des besoins des clients</li> <li>• de la fonctionnalité</li> <li>• de l'ambiance / l'esthétique</li> </ul>	1.4.1
Ils élaborent une mise en place pour différents événements et types de repas.	1.4.2
Ils appliquent les règles de base du service de manière professionnelle.	1.4.3
Ils procèdent au check-in.	1.4.4
Ils procèdent au check-out.	1.4.5
Ils conduisent différents entretiens de conseil incitant à l'achat.	1.4.6
Ils s'occupent du linge des clients. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• repasser les chemises / blouses</li> <li>• passer jupes / pantalons à la vapeur</li> <li>• coudre les boutons</li> </ul>	1.4.8
Ils appliquent les règles du service dans tout l'hôtel.	1.4.9
Ils aménagent l'ambiance en fonction des différents événements.	1.4.12

<b>3 Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs</b>	
<b>3.1 Recueillir des informations sur les bases, les données et les chiffres nécessaires aux tâches administratives</b>	
Ils procèdent au check-in et au check-out avec différents logiciels pour les hôtels.	3.1.4
<b>3.2 Traiter la correspondance interne et externe</b>	
Ils rédigent des documents internes et externes dans un langage commercial moderne, en fonction du destinataire et en tenant compte des intérêts économiques.	3.2.3
Ils planifient des événements internes. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• séances de cadres</li> <li>• excursions du personnel</li> <li>• soirées de parents</li> </ul>	3.2.5
Ils utilisent différents appareils techniques dans le domaine de l'hôtellerie en tenant compte de l'efficacité énergétique et des ressources.	3.2.8
<b>3.3 Tenir une comptabilité financière simple</b>	
Ils créent une comptabilité simple en partie double.	3.3.2

<b>4 Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité</b>	
<b>4.1 Gérer les stocks de manière durable et procéder à la réception des marchandises</b>	
Ils mettent en œuvre les exigences et les normes de qualité du concept d'hygiène CI (en fonction du lieu) pour le stockage des différents groupes de marchandises.	4.1.1
Ils réceptionnent les marchandises de manière professionnelle.	4.1.2
Ils gèrent de manière professionnelle les stocks des différents groupes de marchandises.	4.1.3
Ils appliquent une gestion durable. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• food-waste</li> <li>• contrôles des stocks</li> </ul>	4.1.4
<b>4.2 Garantir la préservation des valeurs de l'entreprise</b>	
Ils utilisent les machines et appareils de manière professionnelle.	4.2.4
Ils préparent les chambres et leurs aménagements conformément aux consignes d'exploitation et aux listes de contrôle (arrivée, restant, départ).	4.2.5
Ils garantissent la fonctionnalité, l'ambiance, l'hygiène et la propreté.	4.2.6
Ils mettent en œuvre les principes du concept HACCP au lieu du CI.	4.2.7
<b>4.3 Assurer dans les processus-clés les principes de durabilité dans et entre tous les services</b>	
Ils mettent en œuvre les prescriptions et les mesures relatives à la protection de leur santé et de leur environnement conformément aux solutions par branche sur le lieu de travail.	4.3.1
Ils appliquent les directives et les mesures de la gestion des déchets à l'endroit du CI.	4.3.6
Ils appliquent les directives et les mesures en matière de protection contre l'incendie au lieu du CI.	4.3.7
Ils étudient dans le cadre de la planification et de la mise en œuvre de toutes les offres et des produits l'efficacité des ressources, du matériel et de l'énergie.	4.3.10

### 8.3 Cours interentreprise 3

Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs	Numéro objectifs évaluateurs
<b>1 Conseil et encadrement des clients et des partenaires</b>	
<b>1.1 Adapter la communication avec les clients et les partenaires aux besoins et aux objectifs</b>	
Ils conduisent des entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation en appliquant les techniques d'interrogation appropriées pour respecter les différents besoins des clients.	1.1.3
<b>1.2 Contrôler et assurer la planification du travail et des tâches journalières</b>	
Ils appliquent les processus du lieu du CI dans les secteurs du front-/back-office, de la cuisine, de la restauration et de l'économie domestique.	1.2.4
Ils mettent en œuvre les objectifs et la structure de la planification des tâches journalières de manière professionnelle.	1.2.7
<b>1.4 Encadrer les clients, vendre les différents produits et services proposés par l'entreprise</b>	
Ils procèdent au check-in.	1.4.4
Ils procèdent au check-out.	1.4.5
Ils conduisent différents entretiens de conseil incitant à l'achat.	1.4.6
<b>3 Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs</b>	
<b>3.1 Recueillir des informations sur les bases, les données et les chiffres nécessaires aux tâches administratives</b>	
Ils procèdent au check-in et au check-out avec différents logiciels pour les hôtels.	3.1.4
<b>3.2 Traiter la correspondance interne et externe</b>	
Ils rédigent des documents internes et externes dans un langage commercial moderne, en fonction du destinataire et en tenant compte des intérêts économiques.	3.2.3
Ils planifient des événements internes. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• séances de cadres</li> <li>• excursions du personnel</li> <li>• soirées de parents</li> </ul>	3.2.5
Ils utilisent différents appareils techniques dans le domaine de l'hôtellerie en tenant compte de l'efficacité énergétique et des ressources.	3.2.8
<b>3.3 Tenir une comptabilité financière simple</b>	
Ils créent une comptabilité simple en partie double.	3.3.2
<b>4 Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité</b>	
<b>4.3 Assurer dans les processus-clés les principes de durabilité dans et entre tous les services</b>	
Ils étudient dans le cadre de la planification et de la mise en œuvre de toutes les offres et des produits l'efficacité des ressources, du matériel et de l'énergie.	4.3.10

Dans chaque cours interentreprise, l'instructeur CIE procède à une évaluation des prestations et du comportement des personnes en formation. L'évaluation est saisie au moyen du rapport CIE et communiquée à l'entreprise formatrice.



