

Directives relatives au règlement de l'examen professionnel

Chef de réception

(système modulaire avec examen final)

Organe responsable
Hotel & Gastro *formation*

Secrétariat de l'examen
Hotel & Gastro *formation*, Eichstrasse 20, CH-6353 Weggis
Téléphone +41 (0)41 392 77 77, téléfax +41 (0)41 392 77 70
schulzentrum@hotelgastro.ch, www.hotelgastro.ch

Sommaire

1	Introduction.....	3
1.1	But des directives	3
2	Examens de module.....	3
2.1	Aperçu des modules.....	3
2.2	Organisation et déroulement.....	3
2.3	Inscription	3
2.4	Frais d'examen de modules	4
2.5	Certificats de module.....	4
3	Examen final.....	4
3.1	Certificats de module requis.....	4
3.2	Attestation d'équivalence	4
3.3	Expérience professionnelle	4
3.4	Procédure administrative	4
3.5	Frais.....	5
3.6	Déroulement de l'examen final.....	5
3.7	Epreuves d'examen / contenu d'examen	6
4	Entrée en vigueur et validité.....	9
5	Annexe: descriptions des modules	10
5.1	Module 1: Réception et administration.....	12
5.2	Module 2: Marketing et vente (Niveau II)	13
5.3	Module 3: Organisation d'entreprise	14
5.4	Module 4: Gestion des collaborateurs.....	16
5.5	Module 5: Finances (Niveau II)	18
5.6	Module de base 6: Marketing et vente I.....	19
5.7	Module de base 7: Finances I.....	20

Dans le document suivant, seule la forme masculine est employée pour une meilleure lisibilité. Il va de soi qu'elle englobe les personnes de sexe féminin.

1 Introduction

1.1 But des directives

Les présentes directives relatives à l'examen professionnel fédéral de chef de réception complètent le règlement de l'examen. Ces directives doivent permettre aux candidats de se préparer à l'examen avec soin et de manière ciblée.

La commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ) remodelera les présentes directives si nécessaire et les adaptera aux exigences.

2 Examens de module

2.1 Aperçu des modules

Modules obligatoires

Module 1: Réception et administration

Module 2: Marketing et vente II

Module 3: Organisation d'entreprise

Module 4: Gestion des collaborateurs

Module 5: Finances II

Modules de base (uniquement pour les candidates et les candidats n'ayant pas le titre d'employé/e de commerce CFC)

Module de base 6: Marketing et vente I

Module de base 7: Finances I

Vous trouverez en annexe des informations détaillées sur les modules.

2.2 Organisation et déroulement

Les examens de module (contrôles de compétences) comportent des épreuves devant permettre d'évaluer les compétences sur la base des objectifs d'apprentissage et des matières abordées. Chaque module est traité comme une unité à part entière et fait l'objet d'un examen distinct.

Le candidat doit démontrer qu'il a assimilé les connaissances acquises et est capable de faire le lien entre les divers éléments de manière tout à fait autonome.

Les différents examens de module incluent un examen écrit d'une durée d'au moins une heure ou un travail de projet.

Une liste des prestataires de modules reconnus par la commission AQ est disponible sur le site Web de Hotel & Gastro *formation* (www.hotelgastro.ch).

2.3 Inscription

L'inscription auprès des prestataires de modules doit être effectuée dans le respect des délais fixés par ces derniers.

2.4 Frais d'examen de modules

Selon les indications des prestataires de modules.

2.5 Certificats de module

Après avoir réussi un examen de module, le candidat reçoit un certificat de module délivré par le prestataire de module.

Les certificats de module sont valables cinq ans à partir de la date d'émission.

3 Examen final

3.1 Certificats de module requis

Lors de l'inscription à l'examen final, les certificats de module suivants doivent être présentés:

Module 1: Réception et administration

Module 2: Marketing et vente II

Module 3: Organisation d'entreprise

Module 4: Gestion des collaborateurs

Module 5: Finances II

Les candidats qui n'ont pas le titre d'employé/e de commerce CFC doivent fournir en plus les certificats de module suivants:

Module de base 6: Marketing et vente I

Module de base 7: Finances I

3.2 Attestation d'équivalence

La commission AQ est à la disposition des candidats pour toutes précisions concernant les conditions pour la validation des équivalences et l'expérience professionnelle requise.

Les demandes doivent être formulées par écrit et transmises à la commission AQ avec tous les documents requis. La commission AQ établit une attestation d'équivalence ou notifie son refus dans un délai d'un mois. L'OFFT décide de l'équivalence des certificats et diplômes étrangers.

3.3 Expérience professionnelle

La date de référence est la date de clôture des inscriptions à l'examen final.

3.4 Procédure administrative

Le règlement d'examen et les directives ainsi que les formulaires et documents d'inscription à l'examen final peuvent être téléchargés gratuitement sur le site Web de Hotel & Gastro *formation* (www.hotelgastro.ch).

L'inscription à l'examen final se fait auprès du secrétariat. Le secrétariat est également à disposition pour toute demande d'information.

3.5 Frais

La taxe d'examen inclut les prestations suivantes:

- contrôles d'admission et des compétences
- examen final

La réglementation sur les frais peut être obtenue auprès du secrétariat.

Le candidat peut se retirer sans raisons valables jusqu'à 60 jours avant le début de l'examen (ch. 4.21 du règlement). La personne se retirant plus tard sans raisons valables n'a aucun droit au remboursement du montant payé (ch. 3.43 du règlement).

Les réclamations adressées à l'OFFT ou au Tribunal administratif fédéral sont payantes.

3.6 Dérroulement de l'examen final

Publication

La publication s'effectue conformément aux ch. 3.11 et 3.12 du règlement d'examen.

Inscription

L'inscription écrite doit être transmise au secrétariat dans les délais à l'aide du formulaire d'inscription officiel, accompagnés des documents requis.

Les certificats de module ont une validité de 5 ans au plus. La date prise en compte est la date de clôture des inscriptions à l'examen final. Les inscriptions, annexes incluses, sont conservées au secrétariat.

Délais

Concernant l'examen final, les délais suivants s'appliquent:

6 mois avant le début de l'examen	Publication
4 mois avant le début de l'examen	Délai d'inscription
3 mois avant le début de l'examen	Décision d'admission
2 mois avant le début de l'examen	Envoi du dossier «réflexion sur les acquis»
6 semaines avant le début de l'examen	Envoi de la convocation à l'examen final
30 jours avant le début de l'examen	Délai pour les demandes de récusation à l'encontre des experts

Moyens auxiliaires

Les instructions précisent concernant l'examen final sont adressées aux candidats avec la convocation. Tous les moyens auxiliaires qui ne sont pas expressément mentionnés dans la convocation sont interdits.

3.7 Epreuves d'examen / contenu d'examen

L'examen professionnel basé sur une pratique professionnelle en constante évolution, accorde une grande importance à la connaissance et à l'aptitude professionnelle. La capacité à faire le lien entre les différentes matières enseignées ainsi qu'une expérience pratique sont nécessaires à la réussite de l'examen.

Seuls les candidats au bénéfice d'une large expérience pratique et de connaissances de base du poste de la réception et de l'administration seront à même de répondre aux exigences de l'examen.

L'examen final prévoit les épreuves et durées suivantes :

Epreuve	Pratique	Ecrit	Oral	Pondération
1 Réception et administration	60 min			8
2 Etude de cas		180 min		6
3 Entretien d'examen sur l'économie d'entreprise			45 min	3
4 Réflexion sur les acquis		établi		3
a) Dossier «réflexion sur les acquis»		pendant la		
b) Entretien d'examen		préparation	30 min	
Total	315 min	60 min	180 min	75 min

Contenu d'examen

Les différentes épreuves ainsi que leurs évaluations respectives sont décrites ci-après. Les épreuves élaborées par les experts ont pour principal objectif de tester la capacité du candidat à appliquer ses compétences professionnelle lors de situations concrètes.

Réception et administration (épreuve pratique)

Description	Cette partie de l'examen est un entretien avec deux experts sur différents thèmes liés à la profession (selon le module 1)
Evaluation	L'évaluation des compétences professionnelles porte sur la capacité à analyser les problèmes de manière globale à les résoudre, en justifiant et argumentant sur la base de connaissances professionnelles, sur la créativité et sur l'autonomie.

Etude de cas (écrit)

Description	Dans cette partie de l'examen, le but est de réaliser une étude de cas regroupant toutes les matières étudiées. Il s'agit, à partir d'une situation pratique dans une entreprise, d'élaborer, d'analyser ou d'optimiser les stratégies d'action ainsi que les documents de direction et de travail pour des activités typiques telles que le front-office, le back-office, la planification des offres, l'organisation de vente, la planification des horaires de travail des collaborateurs et la planification de la formation interne.
Evaluation	Les documents écrits sont corrigés et évalués par deux experts. Parmi les compétences professionnelles, l'évaluation porte notamment sur la capacité à organiser le travail dans le domaine de la réception et de l'administration d'hôtel et à s'adapter à une situation nouvelle. Au niveau des solutions et des documents de travail élaborés, elle porte sur le contenu, la structure et la présentation.

Entretien d'examen sur l'économie d'entreprise (oral)

Description	Cette partie de l'examen est un entretien avec deux experts sur différentes questions liées à l'économie d'entreprise et sur des situations de gestion quotidiennes et concrètes dans le domaine de la réception et de l'administration d'hôtel (selon les modules 2 à 5).
Evaluation	L'évaluation des compétences professionnelles porte sur la capacité à résoudre les problèmes, à relier les contenus, en justifiant et argumentant sur la base de la créativité et sur l'autonomie.

Dossier «réflexion sur les acquis» (écrit)

Description	<p>Le dossier «réflexion sur les acquis» est élaboré en toute autonomie pendant la période de formation sur la base des documents mis à disposition par la commission AQ. Chaque module exige une réflexion sur les acquis. Il faut compter env. 2 à 4 heures de travail par module.</p> <p>Le dossier «réflexion sur les acquis» favorise le transfert entre les connaissances acquises et leur application concrète dans la pratique professionnelle. Ce dossier incite le candidat sur les bases de sa pratique professionnelle actuelle, à rechercher des améliorations et à les transposer en pratique afin d'améliorer celle-ci.</p>
Evaluation	<p>La présentation, le volume et la qualité sont évaluées selon des critères déterminés (voir documents relatifs à la réflexion sur les acquis).</p>

Entretien d'examen en lien avec la «réflexion sur les acquis» (oral)

Description	<p>L'entretien d'examen en lien avec la «réflexion sur les acquis» porte sur l'interaction entre la formation et la pratique professionnelle. Les experts se basent sur les contenus du dossier «réflexion sur les acquis». Le candidat doit s'auto évaluer sur ses capacités d'apprentissage; ainsi que sur ses capacités à transférer les connaissances nouvellement acquises.</p>
Evaluation	<p>En plus des compétences professionnelles, l'évaluation porte sur l'auto-évaluation, l'argumentation, l'apprentissage et la corrélation entre différents domaines.</p>

La note de la réflexion sur les acquis et le moyen entre les notes de l'épreuve écrite et l'épreuve orale.

4 Entrée en vigueur et validité

Les présentes directives d'examen entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2012.

Elles sont basées sur le règlement d'examen en vigueur.

Président de la commission AQ

Membre de la commission AQ

5 Annexe: descriptions des modules

Les modules ont été retravaillés en 2010 et se présentent comme suit:

Module 1: Réception et administration

Module 2: Marketing et vente II

Module 3: Organisation d'entreprise

Module 4: Gestion des collaborateurs

Module 5: Finances II

Modules de base

Module de base 6: Marketing et vente I

Module de base 7: Finances I

Taxonomie

Niveau taxonomique	Explication	Exemples
1 Savoir et connaissances	<p>Le candidat doit comprendre la matière d'examen et en particulier savoir</p> <ul style="list-style-type: none"> - citer des faits - expliquer des termes de jargon professionnel - expliquer les relations entre les choses 	<ul style="list-style-type: none"> - Citez.... - Quelles méthodes connaissez-vous... - Énumérez les principales... - Expliquez...
2 Application	<p>Le candidat doit être en mesure d'appliquer ses connaissances à des situations concrètes et de résoudre des problèmes dans un contexte abordé pendant sa formation.</p> <p>Il doit être capable en particulier</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'accomplir un travail lié à une matière d'examen - d'appliquer les méthodes exigées 	<ul style="list-style-type: none"> - Calculez sur la base... - Montrez la différence entre...
3 Pratique (analyse et synthèse)	<p>Le candidat doit pouvoir analyser des problèmes, élaborer et évaluer des propositions de solution conformes à la pratique.</p> <p>Il doit être en mesure en particulier</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'étudier des situations et d'intégrer divers éléments pour former un tout - de comparer et d'évaluer les alternatives 	<ul style="list-style-type: none"> - Analysez le problème exposé ici - À partir d'un exemple pratique, présentez les instruments choisis - Interprétez cette situation et déduisez-en l'importance pour votre travail - Expliquez votre conclusion et étayez-la de manière détaillée

Informations générales sur les modules

Type de module	Module obligatoire
Niveau	Examen professionnel OFFT
Condition	Formation initiale employée de commerce CFC / employé de commerce CFC ou formation équivalente Connaissances et expériences dans les domaines Front Office et administration
Reconnaissance	S'ils réussissent l'examen de fin de module, les candidats reçoivent un certificat de fin de module. Le certificat de fin de module est reconnu comme certification partielle et conditionne l'admission à l'examen final.
Validité	Le certificat de fin de module est valable 5 ans à compter de la date de réussite de l'examen de fin de module.
Durée	Les modules sont adaptés aux développements et aux exigences professionnelles et sont réévalués dans cette optique au minimum tous les 5 ans.

Remarque

Les participants qui ont réussi la formation initiale d'employé de commerce CFC ont acquis les compétences nécessaires dans les domaines du marketing et des finances. Dans ces deux domaines, les compétences exigées pour les chefs de réception sont soumis à de plus hautes exigences. C'est ce qui explique que les modules Marketing II et Finances II correspondent au niveau de l'examen professionnel supérieur.

Les participants qui n'ont pas de CFC d'employé de commerce acquièrent les compétences nécessaires et exigées dans le cadre d'un cours de base avec les deux modules de base Marketing I et Finances I (niveau examen professionnel).

5.1 Module 1: Réception et administration

Compétences	<p>Les candidats sont capables de</p> <ul style="list-style-type: none"> - planifier toutes les tâches dans le domaine de la réception, de la conciergerie et de la caisse mais aussi de les exécuter et de les surveiller de manière autonome; - identifier les relations contractuelles avec les voyageurs et les évaluer selon les conditions cadres de l'entreprise; - décrire les droits et les obligations résultant du contrat de travail. <p>L'utilisation de ces compétences doit faire le lien entre les différents thèmes et reposer sur les connaissances et aptitudes acquises dans les différents modules.</p>
--------------------	---

Examen de fin de module	Examen écrit d'une durée minimale de 2 heures ou un travail de projet
--------------------------------	---

Exigences		Taxonomie
Prise en charge des clients	Prendre les réservations, organiser et effectuer le check-in et le check-out des clients	3
	Connaître et appliquer les règles de base du conseil à la clientèle et de l'encadrement des clients	2
	Expliquer les dispositions du contrat d'hébergement et à partir d'exemple de situations tirées du quotidien prendre les décisions appropriées	3
	Consigner les réclamations de manière professionnelle, rechercher, documenter et évaluer des solutions répondant aux attentes du client et de l'entreprise	3
Comptabilité clients et traitement des informations	Expliquer la structure et le but de la comptabilité clients à partir d'exemples comptables précis et expliquer le traitement des clôtures journalières et mensuelles à l'aide d'autres exemples	1
	En prenant pour exemple un type d'hôtel déterminé, définir les aspects liés au chiffre d'affaires et à la fréquence qui doivent faire l'objet d'un suivi statistique	2
	Traiter et transmettre les informations d'exploitation	2
Élaboration de l'offre	Distinguer les prestations principales et accessoires ainsi que les services et prestations en nature	2
	Expliquer à l'aide d'exemples propre les aspects de politique sectorielle et d'économie d'entreprise intervenant dans la fixation des prix au niveau de l'hébergement	3
	Décrire la gestion des capacités, fixer et appliquer des critères	2
	Décrire l'organisation d'événements	1
Coopérations avec les voyageurs	Expliquer les formes usuelles de collaboration avec les voyageurs à partir d'exemples déterminés et décrivez le traitement administratif avec le client et le voyageur	1
	Expliquer les avantages et les inconvénients d'une collaboration avec des voyageurs à partir de données d'exploitation déterminées	3
Recrutement de collaborateurs	Décrire l'objet et l'importance de la politique du personnel de l'entreprise	2
	Définir et mettre en œuvre des mesures dans le domaine du recrutement de collaborateurs	2
	Distinguer les types de salaire et les systèmes de rémunération propres à la branche et expliquer leur calcul	1
	Élaborer des certificats de travail pour le propre domaine de travail à partir d'exemples ou adapter les modèles existants	2

5.2 Module 2: Marketing et vente (Niveau II)

Compétence Les candidates et candidats sont capables de mettre en œuvre un concept marketing en s'aidant des outils marketing appropriés. Ils élaborent des offres et des prestations en tenant compte des différents groupes de clients.

Examen de fin de module Examen écrit d'une durée minimale de 1,5 heure

Exigences		Taxonomie
Gestion des innovations et des idées	Identifier les tendances et les besoins des clients et des concivives, imaginer de nouvelles idées et des solutions innovatrices et mettre en œuvre des solutions en accord avec le marché	3
Concept marketing	Mettre en évidence les possibilités d'analyse pratique du marché et planifier des mesures pratiques (benchmarking)	2
	Lire et interpréter les statistiques, les chiffres clés et les études de marché	3
	Décrire les objectifs en matière de prestations de l'entreprise, tels que les offres et services, le positionnement sur le marché et la relation avec le client	1
	Décrire les segments de clientèle	1
	Décrire les systèmes de distribution typiques et expliquer leurs avantages et inconvénients respectifs selon l'entreprise concernée ainsi que leur utilité pour les clients	1
	Identifier les stratégies marketing et les expliquer à la aide d'exemples	1
	Contribuer à l'élaboration de concepts marketing	2
	Expliquer des positionnements de marché régionaux et conceptuels d'entreprises sur la base d'exemples propres	1
	Identifier et décrire les effets des mesures de gestion de la qualité sur le marketing	1
Mesures marketing	Établir un plan de mise en œuvre d'un concept marketing pour son entreprise ou un département	2
	Élaborer, motiver et évaluer des mesures marketing à partir de concepts marketing	3
	Définir les prix sur la base de différents facteurs	2
	Participer à la planification de la publicité pour l'entreprise	2
	Analyser et mettre en œuvre le plan publicitaire	2
	Planifier et mettre en œuvre des mesures de promotion des ventes	2
Vente	Identifier les possibilités de distribution et planifier des mesures permettant de les exploiter	2
	Planifier, mener et évaluer des entretiens d'information, de conseil et de vente	3

5.3 Module 3: Organisation d'entreprise

Compétence Les candidats connaissent les bases de l'organisation d'entreprise, sont capables de mettre en œuvre des objectifs d'entreprise et garantissent la continuité des prestations en fonction de la situation.

Examen de fin de module Examen écrit d'une durée minimale d'une heure

Exigences		Taxonomie
Organisation structurelle	Décrire les principes de base et les différentes formes d'organisation structurelle et évaluer leur adéquation pour l'entreprise ou le département concerné	2
	Présenter et documenter l'organisation structurelle de sa propre unité d'organisation à l'aide des instruments appropriés	1
Infrastructure	Identifier les besoins de la production. Définir les critères d'exigence et évaluer les offres en tenant compte des clients	3
	Formuler des critères pour les achats de matériel, de machines et de services et les expliquer (consommation de ressources, évaluation)	3
Organisation des processus	Élaborer, évaluer et modifier des processus de travail et les adapter à l'évolution de l'entreprise	3
	Transmettre des ordres de travail et contrôler les résultats	2
	Enregistrer, mesurer et évaluer les prestations. Évaluer la rentabilité	3
	Planifier et mettre en œuvre la collaboration avec d'autres départements ou entreprises	2
	Élaborer, sélectionner et mettre en œuvre des améliorations ciblées	2
Information, communication, administration	Planifier et organiser son propre travail avec les outils adéquats et l'accomplir de manière systématique, avec efficacité et dans un esprit de qualité	3
	Saisir, gérer et sauvegarder les informations et données	2
	Appliquer les principes de communication selon la situation	2
	Choisir les outils de communication en fonction de l'objectif poursuivi et des destinataires	2
	Structurer et mettre en œuvre le flux d'information dans l'entreprise avec efficacité et en tenant compte des différents niveaux	2
	Informar les groupes cibles en fonction de la situation et des destinataires	3
	Communiquer, négocier et argumenter avec différents groupes cibles	3
	Communiquer des informations et des faits pertinents aux supérieurs, collaborateurs, clients et intervenants externes de manière adéquate et en tenant compte des destinataires	3
	Communiquer et négocier avec des partenaires et des intervenants externes	2

Exigences		Taxonomie
	S'occuper de la correspondance avec les clients, les fournisseurs, et les pouvoirs publics, etc.	2
	Présenter des contenus de manière pertinente et argumenter avec compétence	3
	Planifier, organiser et diriger des entretiens et des réunions en fonction des objectifs à atteindre et des participants	2
	Établir des comptes rendus adéquats et contenant toutes les informations importantes	2
Gestion de la qualité	Comprendre et expliquer les principes de base de la gestion de la qualité	1
	Mentionner les principaux types de certification et préciser leurs particularités	1
	Décrire les instruments de mesure de la qualité des prestations du point de vue des clients, des collaborateurs et de la direction de l'entreprise	1
	En collaboration avec l'organe supérieur, planifier et élaborer des outils de sondage appropriés pour les enquêtes de satisfaction	2
	Procéder à des enquêtes de satisfaction et évaluer les résultats. Prendre des mesures appropriées dans le cadre du système de gestion de la qualité de l'entreprise	2
Lois et prescriptions	Connaître les lois, les prescriptions légales et les règlements applicables au niveau de l'entreprise ou du département en matière de sécurité au travail, de sécurité d'exploitation, de protection de la santé et de protection de l'environnement. Elaborer, optimiser et créer des propositions à l'attention de l'organe supérieur	2
	Décrire et mettre en œuvre des mesures de prévention des accidents et de protection contre l'incendie	2
	Décrire et mettre en œuvre des mesures visant à préserver et à améliorer la santé	2
	Tenir compte des règles énoncées dans la législation sur les denrées alimentaires et l'ordonnance sur l'hygiène dans les processus de travail	3
Gestion des stocks, écologie	Définir et surveiller l'organisation et la gestion des stocks	2
	Exécuter les commandes de manière économique et écologique et contrôler les livraisons	2
	Garantir la logistique de l'entreprise (produit adéquat au bon endroit au bon moment)	2

5.4 Module 4: Gestion des collaborateurs

Compétence Les candidats connaissent les principales règles de la gestion des collaborateurs et ont des connaissances approfondies en la matière. Ils sont conscients des opportunités qu'offre une relation correcte et motivante avec les collaborateurs.

Examen de fin de module Examen écrit d'une durée minimale d'une heure

Exigences		Taxonomie
Gestion des collaborateurs	Décrire différents styles de direction et les appliquer selon la situation et les collaborateurs	2
	Cerner son propre comportement de direction et entamer une réflexion. Évaluer les conséquences et prendre en considération les changements nécessaires	3
	Identifier les problèmes de gestion et évaluer les mesures susceptibles d'être prises	3
	Comprendre les outils de direction et les utiliser en tenant compte de sa propre situation professionnelle	2
	Élaborer des profils de compétences et des descriptions de fonction	2
	Préparer, mener et évaluer des entretiens d'embauche, des entretiens avec les collaborateurs ainsi que des entretiens de qualification et de promotion. Mettre en œuvre les mesures nécessaires	3
	Décrire, fixer et vérifier des objectifs, des tâches, des compétences et des responsabilités	2
	Établir, appliquer et contrôler le planning de travail et des vacances des collaborateurs	2
	Contrôler les prestations des collaborateurs et leurs fournir un feedback constructif et régulier	2
Droit du travail	Décrire et appliquer les principes et dispositions du droit général du travail (conventions collectives de travail, contrats individuels de travail, règlements du personnel) et les dispositions particulières en vigueur dans la restauration	2
	Citer et appliquer les dispositions du CO et de la CCNT relatives à des thèmes tels que la conclusion et la résiliation du contrat de travail, la période d'essai, la protection contre le licenciement, le maintien du salaire en cas d'incapacité de travail, de grossesse/maternité, de vacances et de loisirs ainsi que le 13 ^e mois de salaire	2
Formation et formation continue	Former les collaborateurs et les apprentis. Contrôler et évaluer leurs performances	3
	Planifier et réaliser la formation initiale et la formation continue au sein de l'entreprise pour les collaborateurs et les apprentis	2
	Planifier et organiser des formations continues au sein et en dehors de l'entreprise pour les collaborateurs et les apprentis	2

Exigences		Taxonomie
Développement de l'équipe	Constituer des équipes en fonction des compétences des collaborateurs et leur donner des instructions	3
	Encadrer, diriger et motiver les collaborateurs et les équipes	3
	Créer les conditions nécessaires à l'initiation et à l'intégration des nouveaux collaborateurs	2
	Cerner les particularités de personnes venant de différents horizons culturels et faire en sorte qu'ils puissent collaborer de manière constructive	3
	Réagir de manière adéquate aux changements physiques ou psychiques des collaborateurs	2
Gestion des conflits	Comprendre les causes et la dynamique des conflits et en tirer les mesures qui s'imposent	3
	Identifier et régler les conflits	3
	Prendre, justifier et mettre en œuvre des mesures disciplinaires	3

5.5 Module 5: Finances (Niveau II)

Compétence Les candidats possèdent des connaissances de base étendues et sont en mesure d'appliquer concrètement ces connaissances à leur domaine de travail. Ils comprennent les bases de la politique financière, de la comptabilité financière, de la comptabilité analytique, du calcul et de la planification financière. Ils sont capables d'établir des comptes de résultat et de rentabilité.

Examen de fin de module Examen écrit d'une durée minimale de 1,5 heure

Exigences		Taxonomie
Politique financière	Interpréter une politique financière simple et en tirer des mesures pour son propre domaine de responsabilité	3
Comptabilité financière	Expliquer et interpréter les comptes annuels et en particulier le bilan et le compte de résultat	3
	Évaluer les comptes annuels en termes de rentabilité, de sécurité financière et de liquidité	3
	Expliquer l'intérêt de distinguer les coûts fixes et variables et calculer la marge contributive	2
	Expliquer la signification des réserves latentes	1
	Expliquer la signification des chiffres clés financiers, calculer et interpréter des chiffres clés d'usage courant dans la branche comme la liquidité, le degré d'autofinancement, l'EBIT, le résultat d'exploitation, le cash-flow et les bénéfices/pertes	3
	Cerner les besoins d'action au niveau de la situation financière, en déduire des mesures d'exploitation appropriées pour son propre domaine de travail et mettre ces mesures en œuvre	3
Comptabilité analytique	Établir le compte de résultat sur la base du plan comptable en usage dans la branche (comptabilité d'exploitation)	2
	Distinguer et calculer les coûts fixes et variables	2
	Distinguer les principales délimitations de calcul	2
	Expliquer le fonctionnement du calcul de seuil de rentabilité	1
	Décrire la signification des marges contributives	1
	Expliquer les comptes de centres de profit	1
Planification financière	Établir un budget	3
	Expliquer le plan financier et le plan de liquidité	1
	Calculer des projets d'investissement, introduire des demandes en ce sens et justifier la nécessité de ces projets	3

5.6 Module de base 6: Marketing et vente I

Compétence Les candidats sont capables de mettre en œuvre un concept marketing en s'aidant des outils marketing appropriés. Ils élaborent des offres et des prestations en tenant compte des différents groupes de clients.

Examen de fin de module Examen écrit d'une durée minimale d'une heure

Exigences		Taxonomie
Bases du marketing	Citer les bases du marketing à l'aide d'exemples	1
	Identifier et expliquer les outils du marketing à l'aide d'un concept marketing modèle	1
	Décrire l'importance du marketing en tant que concept de pensée et d'action au sein de l'entreprise	1
	Formuler les objectifs du marketing	2
Offres et prestations	Élaborer des offres dans le cadre d'un concept marketing en tenant compte des besoins des différents segments de clientèle	2
	Expliquer et appliquer la technique de fixation des prix à l'aide d'exemples	2
	Planifier, mettre en œuvre et évaluer les techniques de communication axée sur la vente à l'attention de la clientèle	2
Contact clientèle et suivi des clients	Conseiller les clients des différents segments et en assurer le suivi	3
	Préparer et mener des entretiens de vente	3
	Prendre acte de manière professionnelle des réclamations et des critiques formulées. Elaborer, documenter et évaluer des solutions orientées vers la clientèle et l'entreprise	3

5.7 Module de base 7: Finances I

Compétences Les candidats sont responsables de l'application des règles juridiques dans le domaine de la comptabilité. Ils recourent aux principaux instruments en matière comptable et financière. Ils connaissent les liens entre le compte de résultat et le bilan. Ils contribuent à l'établissement du budget et en assurent la surveillance.

Examen de fin de module Examen écrit d'une durée minimale de 1,5 heure

Exigences		Taxonomie
Comptabilité financière et d'exploitation	Décrire les fondements, la structure et la fonction de la comptabilité financière	1
	Décrire l'objectif et la structure du plan comptable	1
	Expliquer l'importance de la comptabilité	1
	Décrire les objectifs économico-financiers tels que le chiffre d'affaires, la marge contributive, la marge brute, le bénéfice et le cash-flow	1
	Expliquer la fonction de la comptabilité analytique comme système d'information de gestion et de pilotage	1
	Respecter le budget, contrôler les coûts et prendre des mesures le cas échéant	2
	Procéder à une comparaison entre l'objectif et la réalisation au niveau des chiffres d'affaires. Mettre en œuvre des mesures adéquates	2
	Etablir un inventaire	2
Calcul	Comprendre et expliquer le principe des calculs	1
	Effectuer et expliquer des calculs prévisionnels et des calculs a posteriori pour des produits et services	2
Bilan et compte de résultat	Comprendre et expliquer les comptes annuels, notamment le bilan et le compte de résultat	1
	Décrire les éléments du bilan et du compte de résultat ainsi que les relations entre ces deux comptes	1
	Expliquer l'objectif et la signification des chiffres clés et ratios financiers. Calculer et interpréter des chiffres clés internes simples et d'usage courant dans la branche (achats, charges de marchandises, vitesse de rotation des stocks, ventes). Analyser la rentabilité et préconiser des mesures en conséquence	3
Planification budgétaire	Collaborer à l'établissement, à la proposition et à l'évaluation du budget de son département	2
	Elaborer un budget clair sur le coût des installations et des appareils	2