

Calculer avec application

Spécialistes en communication hôtelière CFC

Compétences opérationnelles plan de formation : 3.3 / 3.5

Nombre de leçons : 52

Situation :

Le spécialiste en communication hôtelière, Peider Cadosch, collabore au bureau de direction de son hôtel. Aujourd'hui, son supérieur Rolf Wittwer le charge de traiter les factures entrantes des différents fournisseurs de l'hôtel « Sonne ».

Peider ouvre les différentes factures qui arrivent avec le courrier quotidien. Il numérote chaque facture de manière séquentielle (= cachet de réception), ce qui l'aidera au traitement des factures. Il place le tampon de comptabilité de manière bien visible sur un espace libre de la première page de chaque facture. Il transmet ensuite les factures préparées en interne aux responsables de la cuisine, de l'économie domestique, du service, etc., afin que ceux-ci vérifient l'exactitude du contenu des factures.

Une fois que les responsables ont vérifié, signé et retourné les factures, Peider Cadosch les paie à partir du compte postal de l'hôtel Sonne (ordre de paiement avec e-banking). Il attend cependant le contrôle intermédiaire de Monsieur Wittwer (principe des « quatre yeux »).

Sur le tampon de comptabilité, il mentionne toujours le compte postal comme compte passif et, selon le contenu de la facture, un compte actif (p. ex. stocks de matériel d'exploitation). Ce faisant, il s'en tient au plan comptable de l'hôtellerie-restauration.

Il saisit séparément le montant de la taxe sur la valeur ajoutée pour toutes les factures sur le compte d'impôt préalable. Il classe ensuite les factures payées dans le dossier « créanciers ».

Questions clés :

- Comment comptabilise-t-on une facture et quelles données comprend le tampon de comptabilité ?
- Comment s'effectuent la comptabilisation et le paiement ?
- Quels taux de TVA sont utilisés ?
- Au niveau temporel, comment faut-il travailler afin de connaître et respecter les échéances ?
- Comment peut-on s'assurer qu'il y a toujours assez de moyens financiers ?

Objectifs évaluateurs (niveaux de complexité/nombre de leçons) :	Contenus didactiques :
<p>3.3.1 Ils tiennent une comptabilité simple en partie double (bilans et comptes de résultat) dans le domaine de l'hôtellerie. (C3/32L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ils formulent la terminologie principale liée à la comptabilité. • Ils connaissent les comptes de charges, de produits, d'actifs et de passifs les plus importants. • Ils gèrent les comptes en T pour les comptes pertinents pour le bilan et le compte de résultat. • Ils classent les bilans de PME en groupes (actifs circulants, actifs immobilisés, capitaux tiers et capitaux propres) et ils démontrent les principes de la classification. • Ils connaissent les règles comptables, ouvrent la comptabilité, comptabilisent des activités commerciales simples et clôturent la comptabilité. • Ils expliquent le cycle de facturation (contrôle, types de transfert, imputation des coûts, comptabilisation). • Ils expliquent les types de cours de change des monnaies étrangères (cours de billets et de devises) et ils calculent le prix d'achat et de vente des devises étrangères.
<p>3.3.3 Ils calculent la taxe sur la valeur ajoutée dans le domaine de l'hôtellerie. (C3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ils expliquent le principe de la taxe sur la valeur ajoutée. • Ils expliquent la différence entre taxe sur la valeur ajoutée et impôt préalable. • Ils connaissent les différents taux de TVA et peuvent les appliquer correctement. • Ils calculent l'impôt préalable et la taxe sur la valeur ajoutée au moyen d'exemples pratiques et ils les comptabilisent. • Ils calculent la taxe sur la valeur ajoutée due à l'administration fédérale des contributions (FCA).
<p>3.3.7 Ils calculent différentes offres dans l'hôtel. (C4/2L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ils connaissent la terminologie principale liée au calcul et calculent des offres simples.
<p>3.3.8 Ils calculent le point mort pour différentes offres dans l'hôtel. (C4/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ils connaissent la terminologie principale liée au seuil de rentabilité et leur signification. • Ils font la différence entre frais fixes et variables et calculent la marge contributive.

<p>3.5.1 Ils expliquent les différents chiffres de référence et leurs possibilités d'influence. (C2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ils expliquent le principe économique en basant sur des exemples pratiques. • Ils expliquent les chiffres de référence suivants et en déduisent leurs possibilités d'influence personnelles : Rentabilité, Rendement, Productivité. 	
<p>3.5.2 Ils calculent différents chiffres de référence. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • occupation des chambres • fréquence au restaurant • chiffres des ventes <p>(C3/2L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ils calculent les chiffres de références pour les différents services. 	
<p>3.5.3 Ils interprètent les chiffres de référence. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • occupation des chambres • fréquence au restaurant • chiffres des ventes <p>(C4/2L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ils interprètent les chiffres de référence pour les différents services. 	
<p>Forme de travail (forme sociale) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail individuel • Travail de groupe 	<p>Matériel d'apprentissage : WIGL</p>	<p>Méthode d'examen : Examens écrits</p>

Communiquer avec empathie

Spécialistes en communication hôtelière CFC

Compétences opérationnelles plan de formation : 1.1 / 1.5	Nombre de leçons : 38
<p>Situation :</p> <p>Ruth, la spécialiste en communication hôtelière débutante, travaille à la réception. Chaque matin, elle veille à soigner son apparence et observe les règles de l'entreprise : elle rassemble ses cheveux, se maquille délicatement, porte une tenue professionnelle impeccable, etc. Elle attend encore une arrivée, Monsieur Hochueli, un client habitué. A son arrivée, elle le salue aimablement et lui montre par sa mimique, sa gestuelle et par la communication non verbale qu'elle se réjouit de sa venue. Il a réservé pour deux nuits et Ruth lui remet la clé de sa chambre. Elle lui demande quels sont ses souhaits pour son séjour : aimerait-il p. ex. jouer une partie de golf demain, faut-il que Ruth effectue la réservation auprès de club de golf ? Elle s'informe également s'il faut lui réserver une table ce soir au restaurant ou un massage dans l'espace bien-être. Il répond par la négative mais la remercie pour sa prévenance.</p> <p>Dix minutes plus tard, Monsieur Hochueli se présente à nouveau à la réception avec une expression non réjouie. Il se plaint à Ruth que la chambre ne dispose d'aucun balcon et que la poubelle n'a pas été vidée. Ruth s'excuse pour le désagrément, fait preuve de compréhension pour sa colère et signale directement la situation à la responsable de l'intendance. Présenter ce feedback à la responsable de l'intendance, que Ruth ne souhaite pas blâmer, est délicat, mais elle se conforme aux règles de feedback. Elle vérifie en outre s'il y a une chambre avec balcon libre et elle modifie la réservation de Monsieur Hochueli pour une catégorie supérieure, dans une Suite Junior avec balcon. Elle signale le changement à la responsable de l'intendance et demande d'apporter une assiette de fruits. Monsieur Hochueli est très satisfait de ce changement et remercie Ruth pour avoir résolu le problème. Ruth mentionne l'incident dans la fiche client et ajoute une remarque pour le prochain séjour de Monsieur Hochueli.</p>	
<p>Questions clés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment accueille-t-on correctement un client et à quoi faut-il veiller dans l'apparence ? • Quels sont les principes de la communication et leur domaine d'application dans un entretien de vente ? • Quelles techniques de questionnement sont utilisées dans la communication avec le client ? • Quelle est la procédure en cas de réclamation et à quoi est-ce important de veiller lorsque je transmets un feedback ? 	

Objectifs évaluateurs (niveaux de complexité/nombre de leçons) :	Contenus didactiques :
<p>1.1.1 Ils expliquent les particularités et les habitudes spécifiques aux pays en relation avec la communication. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • particularités culturelles et coutumes • influences religieuses, règles et habitudes • valeurs dans les relations avec les autres • culture culinaire et de la boisson <p>(C2/8L)</p> <p>1.1.2 Ils expliquent les bases de la communication à l'aide des quatre niveaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • information spécifique • niveau relationnel • révélation de soi • appel <p>(C2/4L)</p> <p>1.1.3 Ils décrivent les caractéristiques d'entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation et les techniques d'interrogation appropriées. (C2/8L)</p> <p>1.1.6 Ils justifient à l'aide d'exemples les facteurs qui contribuent à l'apparence envers le client. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'habillement • la manière de saluer • un langage aimable • une présentation et une première impression positives <p>(C2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principes de la communication • Différentes formes de communication (verbale, non verbale, paraverbale) • Importance du langage corporel sur la communication avec le client • Modèle des 4 faces de Friedmann Schulz von Thun • Influences de/sur l'émetteur et le destinataire • Les troubles de la communication et leurs répercussions • Caractéristiques des entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation • Notion de « vente passive » et « vente active » • Méthodes d'entretiens de vente (techniques de questionnement) avec exemples pratiques • Planification d'un entretien de vente • Apparence personnelle face au client • Impact de l'apparence personnelle • Règles de bienséance • Hygiène personnelle par rapport aux « facteurs variables » • Exigences en matière d'hygiène personnelle • Caractéristiques et fonction d'une hôtesse ou d'un hôte • Définition de l'empathie selon la CIT : parler, écouter, se mouvoir, agir, ressentir « consciemment » • Phases et schéma d'un entretien de réclamation • Impacts des plaintes sur l'image de l'entreprise (chances et risques) • Gestion des retours positifs et négatifs des clients • Règles de feedback • Formulation de retours constructifs et importance pour l'entreprise • Vente et conseil à la clientèle • Formulation efficace sur les plateformes d'évaluation • Particularités culturelles et coutumes

<p>1.1.7 Ils interprètent les caractéristiques importantes pour un hôte ou une hôtesse en mettant l'accent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la discrétion • l'esprit critique • l'attention • le modèle • la compétence et la crédibilité • l'empathie <p>(C2/4L)</p> <p>1.5.1 Ils décrivent les différentes phases d'un entretien de réclamation. (C2/2L)</p> <p>1.5.4 Ils décrivent les possibilités concernant la commercialisation des retours positifs. (C2/2L)</p> <p>1.5.5 Ils expliquent comment réagir en cas de retours positifs et négatifs des clients. (C2/2L)</p> <p>1.5.6 Ils expliquent le mode de fonctionnement, les chances et les risques des plateformes d'évaluation (p. ex. TripAdvisor, HolidayCheck). (C2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des influences religieuses, règles et habitudes (culture culinaire et de la boisson) de la clientèle internationale • Influences culturelles sur la communication des différentes nationalités • Particularités culturelles spécifiques aux différents pays (clientèle indienne, arabe, chinoise et autres nationalités courantes) 	
<p>Forme de travail (forme sociale) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail individuel • Travail de groupe • Entretien pédagogique 	<p>Matériel d'apprentissage :</p> <p>WIGL</p>	<p>Méthode d'examen :</p> <p>Examens écrits Jeux de rôles</p>

Langues étrangères : Deuxième langue nationale - Allemand

Spécialistes en communication hôtelière CFC

Compétences opérationnelles plan de formation : 1.6 / 3.6

Nombre de leçons : 60

Situation :

L'apprentie spécialiste en communication hôtelière Catherine Cassel travaille ce matin dans le bureau de l'hôtel. Elle reçoit un appel de Madame Suter de Lucerne, qui ne parle qu'allemand. Madame Suter et son mari ont déjà réservé une chambre double pour le week-end et ils souhaitent maintenant réserver une chambre supplémentaire pour un couple d'amis qui aimerait passer le week-end avec Monsieur et Madame Suter. Catherine Cassel voit qu'il reste une chambre double libre. Elle enregistre les dates pour la réservation.

Plus tard, Catherine Cassel traite le courrier de l'hôtel. Il y a une lettre de Madame Bucher, de l'entreprise Gebrüder Keller AG, qui aimerait louer une salle pour un séminaire. Catherine Cassel vérifie qu'il y a une salle libre pour la date indiquée. Toutefois, la salle peut contenir plus de personnes que le nombre demandé par l'entreprise, elle coûte donc plus cher. La salle de séminaire un peu plus petite et meilleur marché est déjà réservée. Catherine Cassel écrit une lettre en allemand à Madame Bucher pour lui proposer l'offre.

Vers midi, à la réception, Catherine Cassel accueille quatre clients de Suisse alémanique qui ont réservé deux chambres doubles sur une plateforme internet. Au moment du check-in, Catherine Cassel constate qu'une des chambres est déjà occupée – il s'agit manifestement d'une double réservation. Catherine Cassel s'excuse en allemand. Etant donné que l'hôtel est complet, Catherine Cassel propose aux clients de leur réserver deux chambres dans un autre hôtel à proximité. Les clients optent pour cette option. Catherine Cassel présente à nouveau toutes ses excuses et prie les clients d'attendre dans le restaurant de l'hôtel. Après avoir téléphoné à plusieurs hôtels sur place, elle trouve une offre qu'elle soumet aux clients.

Après le repas de midi, un couple d'Allemagne demande ce qu'il y aurait à faire dans la région pendant les prochains jours. Catherine Cassel leur conseille de visiter le château du XVIIe siècle. Il dispose d'un vaste jardin et d'une cafétéria agréable, ainsi que d'une collection de tableaux datant de l'époque entre 1600 et 1900. Il y a aussi la possibilité de faire un tour en calèche dans la région, c'est amusant et cela permet de bien voir le paysage. Les clients optent pour le tour en calèche. Catherine Cassel leur montre sur la carte la route jusqu'au départ de la calèche, près de la gare. Les clients savent qu'il y a un espace spa dans l'hôtel et ils souhaitent y aller plus tard, ils demandent donc comment y accéder. Catherine Cassel leur explique le chemin. Elle est fière d'avoir fait tout cela en allemand.

L'hôtel dans lequel Catherine Cassel travaille en tant qu'apprentie spécialiste en communication hôtelière souhaite conquérir des clients de Suisse alémanique avec une promotion. A cette fin, le supérieur de Catherine Cassel a rédigé une lettre promotionnelle qu'il souhaiterait envoyer comme texte RP à plusieurs médias. Il demande à Catherine Cassel de concevoir un texte en allemand qui décrive les avantages de l'établissement hôtelier (position, chambres, environnement, etc.).

<p>Questions clés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment salue-t-on un client ? • Quelles sont les formes de communication et leur utilisation lors du conseil de clients de tous les âges ? • Quelles techniques de questionnement sont utilisées dans la communication avec le client ? • Quelle est la procédure en cas de réclamation d'un client et à quoi est-ce important de veiller lorsque je transmets un feedback ? • Quelles formes de texte sont utilisées pour les différents moyens de communication de l'établissement ? 	
<p>Objectifs évaluateurs (niveaux de complexité/nombre de leçons) :</p> <p>1.6.1 Ils appliquent les principales conventions de politesse dans la deuxième langue nationale. (C3/6L)</p> <p>1.6.2 Ils conduisent des entretiens et comprennent des documents oraux authentiques dans la deuxième langue nationale et restituent les contenus (généraux, détaillés) aussi bien dans la première langue nationale que dans la deuxième langue nationale. (C3/6L)</p> <p>1.6.3 Ils comprennent les principaux contenus de textes reçus dans la deuxième langue nationale et peuvent en restituer les contenus. (C3/6L)</p> <p>1.6.4 Ils comprennent le contenu d'entretiens et restituent oralement leur sens dans la deuxième langue nationale. (C3/6L)</p> <p>1.6.5 Ils utilisent dans des entretiens conduits dans la deuxième langue nationale les termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base, de manière adaptée au destinataire. (C3/6L)</p> <p>1.6.6 Ils utilisent dans le cadre de l'entretien dans la deuxième langue nationale leurs connaissances des produits et services proposés par l'entreprise avec des arguments probants et orientés vers les besoins des clients. (C3/6L)</p> <p>3.6.1 Ils élaborent des textes simples et orientés sur la pratique dans la deuxième langue nationale. (C3/16L)</p>	<p>Contenus didactiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils prennent les réservations et effectuent de simples check-ins. • Ils différencient la langue formelle et informelle à l'oral et à l'écrit. • Ils rédigent des documents écrits tels que rapports, lettres commerciales, textes publicitaires, lettres de recommandation, traductions, demandes et offres avec l'accent sur les thèmes grammaticaux. • Ils élaborent des textes et utilisent pour cela plusieurs formes de traitement de texte. • Ils traduisent des offres internes. • Ils traduisent des textes en deuxième langue nationale (allemand). • Ils effectuent des entretiens téléphoniques en allemand et restituent le contenu dans leur propre langue. • Ils planifient des entretiens de conseil. • Ils conseillent les clients les prestations de l'hôtel. • Ils élaborent des présentations et des brochures. • Ils pratiquent le vocabulaire de base dans des conversations et des jeux de rôle.

<p>3.6.2 Ils rédigent des textes simples du quotidien professionnel (p. ex. communications, courriels, lettres formelles) dans la deuxième langue nationale et savent appliquer les règles de l'orthographe, la morphosyntaxe et la forme correctes. (C3/4L)</p> <p>3.6.3 Ils restituent le sens de textes simples du quotidien professionnel de la première dans la deuxième langue nationale. (C3/4L)</p>		
<p>Forme de travail (forme sociale) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plénum • Travail de groupe • Travail en partenariat • Travail individuel 	<p>Matériel d'apprentissage : Selon les recommandations et le niveau de l'école</p>	<p>Méthode d'examen : Tests de compétences oraux / écrits, jeu de rôle au niveau C1, C2, C3 <i>Remarque : pour les langues étrangères, DCO 1 et DCO 3 sont combinés. Observer le système de notation.</i></p>

Langues étrangères : anglais

Spécialistes en communication hôtelière CFC

Compétences opérationnelles plan de formation : 1.7 / 3.7

Nombre de leçons : 60

Situation :

Janik Seiler est spécialiste en communication hôtelière débutant et il travaille à la réception de l'hôtel Beau Rivage. C'est samedi après-midi et Janik attend encore une arrivée : la famille MacMahon d'Ecosse, toutes les personnes ne parlent qu'anglais. Il vérifie les documents de réservation et note : la famille se compose de trois adultes (parents et grand-mère Aylin) et de trois enfants (16, 10 et 5 ans). Les MacMahon sont des clients habitués, mais la grand-mère vient pour la première fois.

La direction se réjouit particulièrement d'accueillir la famille MacMahon et avertit Janik d'accorder une attention particulière à ces clients.

Janik accueille les clients et effectue leur check-in. Etant donné que la grand-mère vient pour la première fois, Janik présente la structure de l'hôtel, l'espace spa et bien-être récemment rénové, l'offre du restaurant et la nouvelle offre d'animation estivale pour les enfants. En raison des enfants, la famille MacMahon a réservé la demi-pension. Le dernier soir, ils souhaitent toutefois réserver une table au restaurant à la carte, car la grand-mère fête ses 70 ans.

Les enfants souhaitent des renseignements sur les différentes offres d'animation. Janik explique quelles sont les offres existantes à l'aide de la brochure qu'il a conçue lui-même. Les deux plus jeunes enfants aiment beaucoup les animaux, Janik leur propose donc une promenade en poney le mardi après-midi. Les enfants sont enthousiastes et Janik s'occupe d'effectuer la réservation pour eux.

Pendant le verre de bienvenue, Janik discute avec la grand-mère de la préparation pour sa fête d'anniversaire. Alors qu'ils lisent le menu, la grand-mère constate que la carte prévoit un filet de porc et non pas un filet de bœuf. La famille avait reçu un e-mail au préalable qui contenait entre autres la carte de menu du restaurant. Celle-ci prévoyait un filet de bœuf. Janik propose d'aller parler avec le chef de cuisine. Le soir avant le repas, il est en mesure de confirmer à la grand-mère qu'elle peut bien entendu commander un filet de bœuf si elle le souhaite. Janik prévoit une belle décoration pour la table d'anniversaire, avec des cartes nominatives, et il demande à la grand-mère quel est son prénom et comment il s'écrit.

A la fin, Janik demande à la grand-mère s'il peut écrire un rapport sur la fête d'anniversaire dans le journal de l'hôtel. Elle s'en réjouit et accepte.

Dans la chambre, Monsieur MacMahon voit le journal de l'hôtel qui parle des 70 ans de la grand-mère. Malheureusement, l'article est écrit en français et M. MacMahon ne comprend pas tout. Très intéressé, il s'adresse au directeur. Ce dernier demande alors à Janik de rédiger un résumé en anglais.

<p>Questions clés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment salue-t-on un client ? • Quelles sont les formes de communication et leur utilisation lors du conseil de clients de tous les âges ? • Quelles techniques de questionnement sont utilisées dans la communication avec le client ? • Quelle est la procédure en cas de réclamation d'un client et à quoi est-ce important de veiller lorsque je transmets un feedback ? • Quelles formes de texte sont utilisées pour les différents moyens de communication de l'établissement ? 	
<p>Objectifs évaluateurs (niveaux de complexité/nombre de leçons) :</p> <p>1.7.1 Ils appliquent les principales conventions de politesse en anglais. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • formes formelles de politesse • formes correctes de salut et de remerciement (C3/6L) <p>1.7.2 Ils conduisent des entretiens, comprennent des documents oraux authentiques en anglais et restituent les contenus (généraux, détaillés) aussi bien dans la première langue nationale qu'en anglais. (C3/6L)</p> <p>1.7.3 Ils comprennent les principaux contenus de textes reçus en anglais et peuvent restituer les contenus. (C3/6L)</p> <p>1.7.4 Ils comprennent le contenu d'entretiens et restituent oralement son sens en anglais. (C3/6L)</p> <p>1.7.5 Ils utilisent dans des entretiens conduits en anglais les termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base, de manière adaptée au destinataire. (C3/6L)</p> <p>1.7.6 Ils utilisent dans le cadre de l'entretien en anglais leurs connaissances des produits et services proposés par l'entreprise avec des arguments probants et orientés vers les besoins des clients. (C3/6L)</p>	<p>Contenus didactiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils prennent les réservations et effectuent de simples check-ins. • Ils différencient la langue formelle et informelle à l'oral et à l'écrit. • Ils rédigent des documents écrits tels que rapports, lettres commerciales, textes publicitaires, lettres de recommandation, traductions, demandes et offres avec l'accent sur les thèmes grammaticaux. • Ils élaborent des textes et utilisent pour cela plusieurs formes de traitement de texte. • Ils traduisent des offres internes. • Ils traduisent des textes en anglais. • Ils effectuent des entretiens téléphoniques en anglais et restituent le contenu dans leur propre langue. • Ils planifient des entretiens de conseil. • Ils conseillent les clients sur les prestations de l'hôtel. • Ils élaborent des présentations et des brochures. • Ils pratiquent le vocabulaire de base dans des conversations et des jeux de rôle.

<p>3.7.1 Ils élaborent des textes simples et orientés sur la pratique en anglais. (C3/16L)</p> <p>3.7.2 Ils rédigent des textes simples du quotidien professionnel (p. ex. communications, courriels, lettres formelles) en anglais et savent appliquer les règles de l'orthographe, la morphosyntaxe et la forme correcte. (C3/4L)</p> <p>3.7.3 Ils restituent le sens de textes simples du quotidien professionnel de la première langue nationale en anglais. (C3/4L)</p>		
<p>Forme de travail (forme sociale) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plénum • Travail de groupe • Travail en partenariat • Travail individuel 	<p>Matériel d'apprentissage : Selon les recommandations et le niveau de l'école</p>	<p>Méthode d'examen : Tests de compétences oraux / écrits, jeu de rôle au niveau C1, C2, C3 <i>Remarque : pour les langues étrangères, DCO 1 et DCO 3 sont combinés. Observer le système de notation.</i></p>

Organisation structurelle

Spécialistes en communication hôtelière CFC

Compétences opérationnelles plan de formation : 1.2 / 4.3	Nombre de leçons : 30
<p>Situation : Stage à l'hôtel ! La spécialiste en communication hôtelière Sandrine Berset est chargée d'encadrer le stagiaire Kim Gruber dans les prochains jours. Sandrine Berset lui explique l'organigramme et les fonctions ainsi que les tâches des différents responsables. Kim Gruber s'intéresse aussi à la collaboration entre les différents services, Sandrine Berset lui explique donc le fonctionnement des interfaces. Avant que Sandrine Berset accompagne le stagiaire dans les différents services, le responsable de la sécurité de l'hôtel les informe sur les bases et les dispositions légales. Sandrine Berset vérifie les informations du dossier sur la sécurité qu'elle a reçu un an plus tôt. Elle réfléchit à l'aide d'un questionnaire si elle saurait comment fournir les premiers secours dans différentes situations (p. ex. en cas de chute, coupure, brûlure).</p>	
<p>Questions clés :</p> <ul style="list-style-type: none">• Quels postes sont nécessaires dans l'établissement afin d'accueillir et de restaurer de manière optimale les clients ?• Quels postes sont créés pour les offres complémentaires (p. ex. wellness, salle de conférence, séminaire, offre sportive) ?• Comment les différents postes sont reliés entre eux ?• Quelles sont les bases juridiques que tous les collaborateurs doivent connaître ?• Quelles mesures de premiers secours est-ce que je connais et comment les appliquer ?	

Objectifs évaluateurs (niveaux de complexité/nombre de leçons) :	Contenus didactiques :	
<p>1.2.1 Ils décrivent la structure d'organisation dans l'hôtellerie. (C2/4L)</p> <p>1.2.4 Ils décrivent les processus d'exploitation dans les secteurs du front-/back-office, de la cuisine, de la restauration et de l'économie domestique. (C2/2L)</p> <p>1.2.5 Ils expliquent les interfaces entre les secteurs du front-/back-office, de la cuisine, de la restauration et de l'économie domestique. (C2/2L)</p> <p>4.3.1 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. (C2/4L)</p> <p>4.3.2 Ils formulent des mesures pour la prévention des accidents au travail. (C2/4L)</p> <p>4.3.6 Ils démontrent comment éviter, réduire, recycler et éliminer les déchets et les substances dangereuses conformément aux normes légales et aux instructions de l'entreprise. (C2/4L)</p> <p>4.3.7 Ils expliquent les objectifs et les réglementations ainsi que les recommandations de la branche en matière de protection contre l'incendie. (C2/2L)</p> <p>4.3.8 Ils décrivent les dangers et les causes possibles d'incendies. (C2/2L)</p> <p>4.3.9 Ils décrivent les mesures possibles en cas d'incendie dans l'hôtel. (C2/2L)</p> <p>4.3.10 Ils décrivent des exemples cleantech dans l'hôtellerie. (C2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire l'entreprise et son environnement (modèle de gestion de Saint-Gall). • Décrire les types d'organisation (organisation structurelle et fonctionnelle). • Expliquer les objectifs de l'organisation fonctionnelle, décrire les fonctions de gestion de la direction, préciser les tâches des secteurs front-/back-office, cuisine, restauration et économie domestique, nommer et expliquer les postes et leurs fonctions. • Définir les interfaces entre les différents services (front-/back-office, cuisine, restauration et économie domestique). Décrire le fonctionnement parfait entre les interfaces. • Bases juridiques pour la sécurité au travail et la promotion de la santé en entreprise : connaître les devoirs des AG et AN, KOPAS, LAA, CFST, ergonomie, mesures possibles de promotion de la santé. • Causes d'accidents et mesures pour la prévention des accidents au travail. • Déchets : prévention des déchets, tri des déchets, élimination des déchets. • Substances dangereuses : étiquetage, stockage, utilisation sûre, EPI. • Connaître les recommandations de la branche en matière de protection contre les incendies. • Expliquer les dangers et causes possibles d'incendie. • Expliquer les mesures à prendre pour les différents types d'incendie. • Exemples cleantech pour un approvisionnement énergétique économique, sûr et propre, vérification de la durabilité en évaluant ou tenant compte des points suivants : fournisseurs, type de transport, production durable, label environnemental, empreinte écologique, efficacité énergétique. 	
<p>Forme de travail (forme sociale) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail individuel • Travail de groupe • Entretien pédagogique 	<p>Matériel d'apprentissage :</p> <p>WIGL SUVA unités de formation (online) CFST listes de contrôle (online)</p>	<p>Méthode d'examen :</p> <p>Présentation de l'organigramme pour les stagiaires Présentation des mesures pour prévenir les accidents au travail pour les collaborateurs Faire compiler un dossier de sécurité</p>

Planifier de manière efficace

Spécialistes en communication hôtelière CFC

Compétences opérationnelles plan de formation : 3.2 / 3.4	Nombre de leçons : 21
<p>Situation :</p> <p>Pour la prochaine saison d'été, l'hôtel familial « am See » a complété son offre destinée aux enfants avec un parc d'attractions et un univers aquatique en plein air. Une personne est cherchée pour l'animation, en mesure d'enthousiasmer petits et grands avec des jeux, des activités sportives et divertissantes.</p> <p>Silvia Lüscher, la spécialiste en communication hôtelière, a reçu de la cheffe du personnel Anne Wagner la tâche de rédiger, conformément à la description, l'annonce de poste vacant pour l'animatrice et de présenter des propositions adaptées de plateformes en ligne sur lesquelles publier l'offre.</p> <p>Conformément à la description du poste, les tâches de l'animatrice sont les suivantes : planification, organisation et réalisation de différents programmes de jeu et de sport ainsi que de manifestations et événements pour le soir. L'animatrice doit présenter les aptitudes suivantes : facilité de communication, polyglotte (français, allemand, anglais), aimable avec les enfants, créative, sportive, sens du travail en équipe et endurance. Le contrat de travail dure de juin à octobre. L'hôtel familial offre une équipe forte et accueillante, le gîte et le couvert ainsi qu'une rémunération adaptée.</p> <p>Silvia Lüscher rédige l'offre d'emploi avec les données concernant le domaine d'activité, les capacités exigées et ce que l'hôtel propose en contrepartie. La candidature en ligne doit être envoyée par e-mail à la cheffe du personnel Madame Anne Wagner (anne.wagner@hotellamsee.ch). Elle établit une liste avec les adresses des plateformes en ligne vérifiées. Enfin, elle présente les résultats à la cheffe du personnel.</p> <p>Lara Bauer est embauchée en tant qu'animatrice :</p> <p>Parmi les nombreuses candidatures, celle de Lara Bauer est retenue. C'est maintenant important que Lara Bauer connaisse bien l'hôtel familial et son offre ainsi que les environs et les nombreuses possibilités sportives et culturelles ; c'est le seul moyen d'élaborer un programme d'animation varié et captivant et de pouvoir accompagner et conseiller au mieux les clients pendant leur séjour.</p> <p>Silvia Lüscher est chargée de mettre en place un programme de parrainage pour l'introduction de la nouvelle collaboratrice pendant les trois premiers jours. Le programme de parrainage indique qui est responsable de Lara Bauer à quelle heure et à quel moment elle va découvrir les différents services.</p> <p>Silvia Lüscher prépare un programme quotidien pour les trois jours d'introduction. Elle vérifie à quel moment les personnes responsables des différents services ont le temps de faire la connaissance de la nouvelle collaboratrice et de lui présenter leur service. Elle prévoit également le temps nécessaire pour lui faire découvrir personnellement les offres typiques de la maison, car ce n'est qu'en connaissant les offres qu'il est possible de bien les vendre. Elle soumet le programme élaboré à la cheffe du personnel.</p> <p>Plus tard, la cheffe du personnel charge Silvia Lüscher d'assembler un dossier d'information pour Lara Bauer avec l'offre actuelle de l'hôtel et les différentes offres sportives et culturelles des environs proches. La spécialiste en communication hôtelière Silvia Lüscher est la personne de référence pour Lara Bauer pendant les jours d'introduction. Le matin, elles discutent à chaque fois du programme du jour et reviennent sur le jour précédent.</p>	

<p>Questions clés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • A quoi faut-il veiller avant, pendant et après l'introduction de nouveaux collaborateurs ? • De quels points faut-il tenir compte pour l'organisation d'un événement interne ? 		
<p>Objectifs évaluateurs (niveaux de complexité/nombre de leçons) :</p> <p>3.2.5 Ils planifient des événements internes. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • séances de cadres • excursions du personnel (C3/5L)</p> <p>3.4.1 Ils décrivent les éléments de base de la GRH. (C2/16L)</p>		<p>Contenus didactiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planification d'événements internes (p. ex. séances de cadres) • Établir une planification détaillée avec liste de contrôle pour la préparation, la réalisation et le suivi • Invitation des personnes participant • Introduction à la gestion du personnel • Planification du personnel • Recrutement du personnel (marketing du personnel / méthode de sélection) • Emploi du personnel (introduction et apprentissage du personnel)
<p>Forme de travail (forme sociale) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plénum • Travail individuel • Travail de groupe 	<p>Matériel d'apprentissage :</p> <p>WIGL</p>	<p>Méthode d'examen :</p> <p>Etablir une liste de contrôle pour l'organisation, la réalisation et le suivi d'un événement interne.</p> <p>Elaborer un programme de parrainage pour une nouvelle collaboratrice p. ex. dans le domaine de l'animation.</p>

Réflexion durable

Spécialistes en communication hôtelière CFC

Compétences opérationnelles plan de formation : 4.1 / 4.2	Nombre de leçons : 22
<p>Situation 1 : La spécialiste en communication hôtelière Irene Steiger aide la responsable de l'économie domestique pour l'achat et la gestion des marchandises appartenant aux nombreux articles non-food (articles de papeterie, produits de nettoyage, gants jetables, articles d'hygiène, sacs à ordures, chiffons de nettoyage humides, etc.) pour les services de l'hôtel « Luna ». Aujourd'hui a lieu la livraison mensuelle de l'entreprise Scana. Irene Steiger réceptionne les articles livrés, vérifie la quantité et la qualité (emballage, durée de conservation, taille et unité) et compare le bon de livraison avec la commande avant de signer la livraison au chauffeur. Elle range ensuite la marchandise dans l'entrepôt adapté selon le principe « First In – First Out » et s'assure de l'ordre dans l'entrepôt. Elle contrôle l'état de l'entrepôt et remplit le fichier de stock.</p> <p>Situation 2 : Certains jours, pendant la haute saison, la spécialiste en communication hôtelière Irene Steiger aide l'équipe de l'économie domestique dans la préparation des chambres. Ce matin, c'est le départ d'un grand groupe d'Allemagne, le check-out est fixé pour 9h00. L'après-midi dès 15h00, toutes les chambres doivent à nouveau être prêtes pour un nouveau groupe de séminaire. Irene Steiger nettoie de manière autonome les chambres qui lui sont attribuées et que la responsable de l'économie domestique a marqué sous sa propre liste de chambres.</p> <p>Après avoir vérifié que le chariot de nettoyage est complet, Irene commence par la première chambre. Pour le nettoyage, elle observe strictement les directives de la maison :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lumière allumée, aérer, éliminer les déchets et retirer les draps 2. Nettoyer la salle de bain et préparer du linge propre 3. Refaire le lit 4. Dépoussiérer et renouveler les produits consommables dans la chambre <p>Etant donné que l'hygiène est importante pendant le nettoyage de la chambre, Irene Steiger travaille avec des textiles de nettoyage selon un système de couleurs. Avec le chiffon en microfibres rouge, elle ne nettoie que les toilettes, le chiffon jaune sert au nettoyage du reste de la salle de bain et elle n'utilise le chiffon bleu que dans la chambre. Irene connaît les propriétés des matériaux qu'elle nettoie. Pour des raisons écologiques, elle utilise une faible quantité de nettoyant pour sanitaires. Lorsque la salle de bain n'est pas trop sale, elle prend l'initiative de n'utiliser qu'un nettoyant universel. Après l'élimination des saletés par terre, comme les cheveux et la poussière, avec l'aspirateur, elle procède au nettoyage humide au moyen d'un système intégrant déjà un chiffon de nettoyage. Cela facilite le travail au niveau ergonomique et aide à gagner du temps.</p>	

Lorsque tout a été nettoyé conformément à la liste de contrôle dans la chambre et la salle de bain et que tout est prêt pour accueillir les clients, Irene replace tous les ustensiles de nettoyage sur le chariot. Avant d'éteindre la lumière, elle vérifie une dernière fois depuis la porte de la chambre, il s'agira là du premier aperçu du client cet après-midi lorsqu'il rentrera dans la chambre. Tout est impeccable, aucune réparation n'est nécessaire par le service technique ? Irene Steiger biffe la chambre nettoyée sur sa liste et elle passe à la suivante ! La responsable de l'économie domestique vérifiera encore minutieusement la chambre et placera un petit cadeau de bienvenue sur la table pour le prochain client. Ce n'est qu'à partir de ce moment qu'elle signalera à la réception que la chambre est libre.

Questions clés :

- Quelles exigences légales et opérationnelles et quelles normes de qualité devez-vous respecter pour la gestion des articles non-food dans votre établissement ? (Situation 1)
- Pourquoi est-ce nécessaire de nettoyer et d'entretenir régulièrement les chambres et le matériel avec des méthodes économiques, écologiques et ergonomiques ?
- Quelles conditions doit remplir une chambre avant de pouvoir être remise à un client ?
- Comment peut-on aménager une chambre de manière économique, hygiénique et écologique pour le client selon des processus efficaces ?
- De quels appareils, machines et autres outils ergonomiques avez-vous besoin pour préparer les différentes chambres ?
- Quelles sont les propriétés et les caractéristiques des matériaux dans le secteur de l'hébergement que vous nettoyez et entretenez régulièrement ?

Objectifs évaluateurs (niveaux de complexité/nombre de leçons) :

- 4.1.1 Ils décrivent les **exigences et les normes de qualité** concernant le stockage des différents groupes de marchandises. (C2/1L)
- 4.1.2 Ils expliquent comment **réceptionner, stocker et gérer** de manière professionnelle les différents groupes de marchandises. (C2/1L)
- 4.1.4 Ils décrivent la **gestion durable** des différents groupes de marchandises.
Par exemple :
- food waste
 - contrôles des stocks
- C2/2L)
- 4.2.1 Ils expliquent les **objectifs et l'importance de la préservation des valeurs** dans l'hôtel. (C2/2L)

Contenus didactiques :

- Objectifs et importance du nettoyage et de l'entretien : hygiène, propreté visuelle, préservation des valeurs, conserver les propriétés fonctionnelles, pondération des frais de nettoyage
- Connaissances sur les produits de nettoyage pour l'entretien : cercle de Sinner, valeur du pH, nettoyant neutre, nettoyant acide, nettoyant alcalin, dissolvant, produit de soin, désinfectant, système de dosage
- Conséquence en cas de mauvaise utilisation des produits de nettoyage, différence entre nettoyer et désinfecter, conséquence en cas de surdosage ou de sous-dosage, contenu de la fiche de sécurité
- Processus systématique du nettoyage des chambres des arrivées, restants et départs

<p>4.2.2 Ils décrivent les méthodes de nettoyage nécessaires pour garantir la préservation des valeurs. (C2/4L)</p> <p>4.2.3 Ils décrivent les outils appropriés pour les méthodes de nettoyage. (C2/2L)</p> <p>4.2.5 Ils décrivent le nettoyage et l'entretien professionnels des espaces et de leur aménagement. (C2/4L)</p> <p>4.2.6 Ils expliquent l'utilisation professionnelle, écologique et efficiente des machines, des appareils, des ressources et des produits de nettoyage. (C2/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Processus systématique de la préparation et du nettoyage des salles de séminaire et des espaces communs • Points de contrôle dans les chambres avant de les remettre aux clients • Supports écrits : liste des arrivées et des départs, liste des chambres, bon de réparation, liste de contrôle pour les clients (liste du minibar, liste du linge), instructions 	
<p>Forme de travail (forme sociale) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretien pédagogique • Travail de groupe • Travail individuel 	<p>Matériel d'apprentissage :</p> <p>WIGL</p> <p>Autres possibilités :</p> <p>DVD 1 à 10 « Floorcare Methods & Systems » Sealed Air, Trainingscenter Münchwilen</p> <p>Echantillonnage de matériaux, machines, ustensiles</p>	<p>Méthode d'examen :</p> <p>Examens écrits</p> <p>Entretien d'examen avec le support de matériel visuel, machines et ustensiles</p> <p>Documentation d'apprentissage personnelle</p>

Service orienté vers les clients

Spécialistes en communication hôtelière CFC

Compétences opérationnelles plan de formation : 1.3 / 1.4 / 4.1 / 4.2

Nombre de leçons : 98

Situation :

Linda Müller travaille en tant que spécialiste en communication hôtelière dans le restaurant de son hôtel et elle attend près de quarante clients pour ce soir. En plus des clients de l'hôtel, la famille Schild a également réservé une table pour le repas de ce soir. Le restaurant est très connu en tant que restaurant à la carte et propose une carte de menus de saison et de la région. Linda Müller travaille au service et elle travaillera tard ce soir. Après avoir étudié le tableau des réservations, elle achève la mise en place nécessaire au restaurant et à l'office.

Au même moment, Ralf Berger, apprenti cuisinier en 2^e année, est à la cuisine et préparer le service du soir. Il prépare les différentes denrées alimentaires et crée un plat pour la suggestion du jour. Avant la pause, Linda reçoit les informations concernant la suggestion du jour et elle prépare une suggestion de vin appropriée. La famille Schild arrive à 18h30. Linda Müller les reçoit et les accompagne à leur table. Après l'accueil, elle leur recommande la spécialité du jour et recommande un bon vin. Elle prend ensuite les commandes, met les couverts et enregistre la commande dans le système de caisse. Elle assure le service du pain et du vin, sert les différents plats et s'assure de la satisfaction de la famille.

Parallèlement, Ralf Berger et ses collègues cuisinent les mets et dressent les plats. Pour cela, ils respectent comme il se doit les normes d'hygiène et l'ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels, tout comme pour le stockage des denrées et le nettoyage de la cuisine.

Après avoir savouré le dessert et le café, la famille Schild demande l'addition et paie la note. A la fin, Linda Müller les raccompagne à la porte et prend congé de la famille.

Questions clés :

- Comment peut-on définir les différentes boissons et quelles boissons s'accordent bien avec quels plats ?
- Comment décrire quelles denrées alimentaires et comment les préparer ?
- Quels principes diététiques faut-il suivre pour préserver la santé et comment peuvent-ils être influencés par d'éventuelles intolérances ou allergies ?
- Comment effectuer correctement la mise en place et quelles règles de service doivent être appliquées ?
- Comment peut-on garantir une réception, un stockage et une gestion professionnels et durables des marchandises ?
- Quelles exigences et normes de qualité s'appliquent en matière d'hygiène pour les denrées alimentaires et comment peut-on les satisfaire ?

Objectifs évaluateurs (niveaux de complexité/nombre de leçons) :	Contenus didactiques :
<p>1.3.1 Ils décrivent les groupes de boissons suivants et les produits typiques. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • apéritifs • boissons non alcoolisées • bières • vins • café / cacao / thé • spiritueux <p>(C2/32L)</p> <p>1.3.2 Ils décrivent les caractéristiques des groupes de denrées alimentaires suivants et les produits typiques. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • denrées carnées, denrées alimentaires d'origine animale • denrées alimentaires d'origine végétale • niveaux des produits convenience <p>(C2/16L)</p> <p>1.3.4 Ils définissent selon la nature et les possibilités des denrées alimentaires les méthodes de cuisson adaptées et les températures idéales. (C4/4L)</p> <p>1.3.5 Ils expliquent les principes et les formes d'alimentation. (C2/4L)</p> <p>1.3.6 Ils expliquent les principes et les formes d'alimentation et démontrent leur importance pour une alimentation saine et la santé. (C2/4L)</p> <p>1.3.7 Ils décrivent les effets possibles des principaux allergènes et des intolérances. (C2/4L)</p> <p>1.4.1 Ils expliquent la mise en place professionnelle pour l'offre de boissons et de plats. (C2/8L)</p> <p>1.4.3 Ils décrivent les règles de base du service. (C2/8L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Groupes de boissons : café / thé, soda, apéritif / cocktail, bière, vin, spiritueux dans les secteurs de l'origine, de la production (teneur en alcool), harmonie des plats, préparation et vente (récipient, dimension, température, etc.) ainsi que protection de la jeunesse. • Caractéristiques des groupes de denrées alimentaires : denrées alimentaires animales, denrées alimentaires d'origine animale, denrées alimentaires d'origine végétale, niveaux des produits de convenience et produits typiques pour chaque catégorie. • Méthodes de cuisson : trier les méthodes pocher, blanchir, bouillir, frire, sauter, rôtir, griller et gratiner ainsi que les méthodes de cuisson délicates comme cuisson à basse température ou procédé sous vide et trier selon leur préparation (cuisson sèche/humide) et choisir les ustensiles de cuisson adaptés. • Objectifs de cuisson et de goût dans la préparation des aliments (blanchir, adoucir, rendre moelleux, amertume). • Exigences pour une alimentation saine (pyramide alimentaire). Importance des différents principes. • Eléments nutritifs : en particulier les nutriments de base glucides, lipides et protéines. • Métabolisme : notion et étapes essentielles du processus. Conséquences d'un métabolisme déséquilibré. • Différents régimes alimentaires que l'on trouve en Suisse. Différences et tendances dans le domaine de la santé et de l'alimentation dans les cultures étrangères. • Différence entre une allergie et une intolérance alimentaire. Notion d'allergie alimentaire (allergie au poisson et aux crustacés, allergie aux céréales, allergie aux noix, aux arachides et aux graines, (aucune proposition), etc.) et notation intolérance alimentaire (lactose, fructose, gluten, histamine, etc.). Impacts des allergies et des intolérances sur le travail quotidien. Exigences légales pour la protection des clients concernés.

<p>4.1.1 Ils décrivent les exigences et les normes de qualité concernant le stockage des différents groupes de marchandises. (C2/1L)</p> <p>4.1.2 Ils expliquent comment réceptionner, stocker et gérer de manière professionnelle les différents groupes de marchandises. (C2/1L)</p> <p>4.1.4 Ils décrivent la gestion durable des différents groupes de marchandises. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • food waste • contrôles des stocks <p>(C2/2L)</p> <p>4.2.7 Ils décrivent les principes HACCP. (C2/8L)</p> <p>4.2.8 Ils décrivent les dispositions pertinentes de l'ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels (ODAIIOUs). (C2/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en Place. • Règles de base et techniques de service pour le service des plats et des boissons. • Critères juridiques et opérationnels (sécurité, hygiène, ordre, température, humidité, propreté) pour le stockage correct des denrées alimentaires et des articles non-food (non alimentaires). • Réception, stockage et gestion professionnelle des denrées alimentaires (expliquer les 3 CCP) et des articles non-food. Comparer bon de livraison et commande, principe FIFO. • Gestion des stocks de denrées alimentaires et articles non-food : processus de commande interne et externe, fichier de stock, inventaire, élimination compatible avec l'environnement et économique des listes de contrôle. • Concepts HACCP et GHP. Les 4 avantages du concept HACCP. Constitution d'un concept HACCP. 5 répercussions possibles d'un manque d'hygiène et conséquences. Les 4 principaux groupes de la microbiologie. Conditions pour la multiplication des microorganismes. • Les 3 principaux champs d'application de l'ODAIIOUs et de l'OHyg et leur importance pour les clients. Structure de la législation sur les denrées alimentaires (ODAIIOUs). Ordonnance sur l'hygiène (OHyg). Concepts d'hygiène (p. ex. contamination croisée). Contrôle alimentaire : 7 dispositions de votre établissement sur l'hygiène personnel. 5 symptômes de maladie que vous êtes tenus de signaler à votre supérieur. 10 activités après lesquelles vous devez vous laver les mains. Conséquences et mesures pour les situations représentées (p. ex. aller aux toilettes) 	
<p>Forme de travail (forme sociale) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plénum • Travail en groupe • Travail en partenariat • Travail individuel 	<p>Matériel d'apprentissage :</p> <p>WIGL</p>	<p>Méthode d'examen :</p> <p>Examen oral/écrit axé sur les compétences</p>

Travail administratif

Spécialistes en communication hôtelière CFC

Compétences opérationnelles plan de formation : 2.2 / 3.1 / 3.2

Nombre de leçons : 149

Situation :

Selina Matter travaille en tant que spécialiste en communication hôtelière à la réception du bureau de réservation. Elle reçoit par e-mail une demande de réservation pour un séminaire de l'entreprise Eempio de Locarno. L'entreprise Eempio souhaite organiser dans quatre semaines un séminaire de trois jours pour 15 personnes. Avec son supérieur, Selina vérifie dans le logiciel de réservation si une salle de séminaire et les chambres nécessaires sont disponibles pour la date souhaitée. La date est disponible et Selina réserve provisoirement les chambres et la salle de séminaire dans le logiciel de réservation. Sur instruction de son supérieur, Selina rédige par e-mail une offre avec les différentes formules disponibles ainsi que des propositions de menu classique et végétarien à l'attention de l'entreprise Eempio. Selina ne doit pas oublier le délai de réservation.

L'après-midi même, Madame Danza de l'entreprise Eempio appelle Selina et lui confirme la réservation avec la formule correspondante. Madame Danza informe Selina que quatre participants sont végétariens. Un autre participant est allergique au gluten et Madame Danza souhaite savoir si une diète spéciale pourrait être proposée aussi pour lui. Selina s'informe auprès du chef de cuisine et peut donner une réponse positive à Madame Danza. Selina confirme la réservation avec les critères convenus par téléphone et réserve définitivement les chambres et la salle de séminaire dans le logiciel de réservation.

Selina établit rapidement la fiche de marche à suivre concernant le séminaire de l'entreprise Eempio pour les services concernés et l'étiquetage pour la salle de séminaire.

Questions clés :

- Quelles données sont nécessaires pour la réservation d'un séminaire et quels sont les différents outils utiles pour la réservation d'un séminaire ?
- Comment conduire et assurer le suivi d'un entretien de vente de manière techniquement correcte et quelle est l'approche correcte avec la correspondance générale et les points en suspens ?
- Quelles activités et communications interservices sont nécessaires afin de garantir une journée sans heurts à la réception ?
- Quelles options numériques sont à disposition afin de présenter de manière efficace les nouveautés et les mises à jour aux clients et aux collaborateurs ?
- Quelle variante d'information est adaptée aux différents objectifs ?
- Comment garantir le traitement professionnel du courrier postal entrant et sortant ?
- Quelles conditions doivent être remplies afin d'utiliser de manière sûre et correcte les installations techniques comme les détecteurs d'incendie, les installations téléphoniques, le dispositif de ventilation et le système de chauffage et d'agir correctement en cas d'urgence ?
- Quelles conditions légales doivent être respectées concernant les confirmations de réservation et comment doivent-elles être remplies ?

Objectifs évaluateurs (niveaux de complexité/nombre de leçons) :	Contenus didactiques :	
<p>2.2.1 Ils conçoivent des textes, des images et des graphiques à l'aide des programmes actuels de traitement de texte, de calculs et de graphiques. (C3/48L)</p> <p>2.2.2 Ils conçoivent avec l'aide d'un programme de présentation des diapositives et des présentations adaptées aux destinataires. (C3/16L)</p> <p>2.2.5 Ils aménagent des supports d'information. (C3/18L)</p> <p>3.1.1 Ils traitent des exemples de cas juridiques concernant la création et de l'exécution de contrats dans l'hôtellerie. (C3/6L)</p> <p>3.1.2 Ils décrivent les droits et les obligations. (C2/2L)</p> <p>3.1.4 Ils saisissent les données et les informations des clients, des partenaires et des collaborateurs. (C3/8L)</p> <p>3.1.5 Ils traitent les données et les informations des clients, des partenaires et des collaborateurs à l'aide de CRM, de logiciels pour les hôtels et de programmes RH. (C3/7L)</p> <p>3.1.8 Ils appliquent les directives concernant la protection et la sécurité des données. (C3/2L)</p> <p>3.2.3 Ils rédigent des documents internes et externes dans un langage commercial moderne, en fonction du destinataire et en tenant compte des intérêts économiques. (C3/10L)</p> <p>3.2.7 Ils expliquent les règles relatives au courrier entrant et sortant. (C2/2L)</p> <p>3.2.8 Ils utilisent différents appareils techniques dans le domaine de l'hôtellerie en tenant compte de l'efficacité énergétique et des ressources). (C3/30L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les demandes de séminaire, vérifier la disponibilité au moyen du logiciel de réservation • Enregistrer correctement une réservation • Rédiger la correspondance nécessaire et la transmettre aux bons services • Vérifier la configuration technique et la disponibilité d'utilisation des salles de séminaire • Traiter la correspondance en cours et les points en suspens • Transmettre les informations (clientèle, supérieurs, collaborateurs) • Conseiller / vendre les prestations hôtelières • Attribuer les chambres aux clients selon les réservations pour le jour suivant • Elaborer des présentation PowerPoint pour les formations du personnel, des brochures / mailings pour les événements • Connaître l'affranchissement pour le courrier commercial sortant • Trier et transmettre le courrier entrant (courrier commercial, courrier pour les clients et les collaborateurs) • Connaître et utiliser les installations techniques (détecteurs d'incendie, installations téléphoniques, dispositif de ventilation, système de chauffage, etc.) • Connaître le scénario en cas d'urgence • Rédiger / traiter les différentes confirmations de réservation et accords 	
<p>Forme de travail (forme sociale) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail individuel • Travail de groupe • Entretien pédagogique 	<p>Matériel d'apprentissage :</p> <p>WIGL</p>	<p>Méthode d'examen :</p> <p>Examens écrits Jeux de rôles</p>