

Plan d'études cadre

pour

**l'enseignement des connaissances
professionnelles**

de

**spécialiste en
hôtellerie**

Edition 2011

Hotel & Gastro *formation*
Eichstrasse 20, 6353 Weggis, téléphone 041 392 77 77, télécopie 041 392 77 70
www.hotelgastro.ch

Sommaire

Introduction

1. Sommaire, introduction	p.	2
2. Tâches du plan d'études cadre, conditions cadres	p.	3
3. Description des objectifs, définition des degrés de compétence	p.	4
4. Recommandations, matériel didactique, répartition des semestres	p.	5 – 7

I. Thèmes/matières de connaissances professionnelles

	leçons (environ)	
1. Gestion et structure d'entreprise	70	p. 8 + 9
2. Hygiène, sécurité au travail, protection contre les incendies, protection de la santé	40	p. 10
3. Logistique	40	p. 11
4. Encadrement des hôtes; généralités, service, réception	100	p. 12 + 13
5. Aménagement intérieur	20	p. 14
6. Préservation de la valeur	150	p. 15
7. Buanderie/lingerie	30	p. 16
8. Installations, machines, appareils, ustensiles	30	p. 17

II. Deuxième langue	120	p. 18
----------------------------	------------	-------

Plan d'études cadre pour l'enseignement des connaissances professionnelles dans les classes professionnelles de spécialiste en hôtellerie

1. Tâches du plan d'études cadre des connaissances professionnelles

- L'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de spécialiste en hôtellerie et le plan de formation du 7 décembre 2004 constituent la base de ce plan d'études cadre.
- Les objectifs généraux, les objectifs particuliers et les objectifs évaluateurs sont issus du plan de formation et ont force obligatoire.
- La compétence méthodologique et la compétence sociale sont indiquées à part et peuvent être consultées dans le plan de formation.
- Le plan d'études cadre fixe les objectifs généraux, les objectifs particuliers et les objectifs évaluateurs pour l'enseignement des connaissances professionnelles dans les écoles professionnelles et dans les cours professionnels intercantonaux, précise ces objectifs et donne des recommandations pour leur mise en œuvre pratique.
- Le plan d'études cadre est un instrument de direction pour la planification de l'enseignement et l'évaluation de l'enseignement des écoles professionnelles.
- Le plan d'études cadre sert de base pour l'élaboration des plans de travail et programmes d'enseignement internes qui tiennent compte des conditions cadres actuelles spécifiques à la profession, personnelles et organisationnelles imposées aux écoles professionnelles.

2. Conditions cadres

- La direction de l'école et les enseignants spécialisés organisent ensemble le programme d'enseignement interne.
- En liaison avec le développement et la promotion des compétences professionnelles, l'organisation pédagogique et didactique de l'enseignement doit tenir compte du développement de la compétence méthodologique ainsi que de la compétence personnelle et de la compétence sociale, axé sur les processus.
- Le traitement de tous les objectifs généraux est obligatoire et ces domaines de formation doivent être pris en compte de manière adéquate dans la procédure de qualification.
- Les 480 leçons définies dans le plan de formation en annexe sont obligatoires.
- Au-delà des matières obligatoires du plan d'études cadre, les écoles professionnelles peuvent choisir et aménager des matières supplémentaires à l'intérieur de leur plan de travail interne.

Description des différents objectifs et définition des degrés de compétence

Dans tous les domaines thématiques, sont indiqués d'abord l'objectif général, les objectifs particuliers, puis les différents objectifs évaluateurs (numéros). Les objectifs généraux, les objectifs particuliers et les objectifs évaluateurs sont obligatoires.

Objectifs généraux

Les objectifs généraux décrivent **de manière générale** quels domaines thématiques appartiennent à la compétence professionnelle. Ils justifient aussi **pourquoi et en quoi** ces domaines thématiques sont importants. Ils sont les mêmes pour tous les lieux de formation.

Objectifs particuliers

Les objectifs particuliers traduisent un objectif général en un comportement que doit adopter la personne en formation.

Ils concrétisent ce qui doit être appris. Ils sont les mêmes pour tous les lieux de formation.

Objectifs évaluateurs

Les objectifs évaluateurs décrivent les **capacités** et aptitudes **mesurables** des différentes **compétences professionnelles**. Des indications pour promouvoir la compétence méthodologique ainsi que la compétence sociale et la compétence personnelle sont fournies dans les objectifs évaluateurs correspondants.

Ils sont formulés individuellement pour les lieux de formation concernés et sont **désignés** par l'attribution d'un **degré de compétence**, qui décrit le niveau d'exigence de l'objectif évaluateur.

Définition des degrés de compétence 1 à 6

C1 (savoir)

Les personnes en formation reproduisent tel qu'elles l'ont appris le savoir appris par cœur.

C2 (compréhension)

Les personnes en formation ont compris une matière précise. Il ne suffit pas d'apprendre la matière par cœur, les personnes en formation doivent la comprendre et pouvoir également la reproduire.

C3 (application)

Les personnes en formation transposent dans une situation nouvelle ce qu'elles ont appris, l'utilisent et l'adaptent aux différentes situations pratiques.

C4 (analyse)

Les personnes en formation étudient un cas, une situation complexe ou un système et en tirent elles-mêmes les structures et principes fondamentaux, sans avoir pu au préalable se familiariser avec ce cas, cette situation ou ce système. Exemple: à partir des dires des clients et des hôtes, déduire leurs souhaits et besoins. On analyse un système inconnu et complexe.

C5 (synthèse)

Les personnes en formation ne se contentent pas d'analyser, mais réfléchissent. Elles ont une idée créative. Ou elles combinent deux états de faits, idées, thèmes, méthodes différents qu'elles ont appris, pour résoudre un problème. Exemple: composer une décoration florale adaptée à la situation et au client. Quelque chose de nouveau naît de la combinaison de différents facteurs et d'une réflexion créative.

C6 (évaluation)

Les personnes en formation se forment un jugement sur un état de faits complexe présentant de multiples facettes, et le justifient à l'aide de critères donnés ou de critères qu'elles développent elles-mêmes. Exemple: parmi les produits de nettoyage et d'entretien utilisables pour un matériau déterminé, choisir le meilleur du point de vue économique et écologique. Les personnes en formation doivent se forger leur propre opinion sur une matière complexe et justifier cette opinion.

Recommandations de supports didactiques pour l'enseignement des connaissances professionnelles:

- Pour l'enseignement des connaissances professionnelles, les supports didactiques suivants sont recommandés:
 - Support didactique pour l'enseignement des connaissances professionnelles de spécialiste en hôtellerie, hotelleriesuisse
 - Support, "La technique de nettoyage", Verlag Uster, Egg
 - Gestion d'entreprise et organisation, Compendio Verlag, Hotel & Gastro *formation*, Weggis
 - *Technologie du service*, GastroSuisse, Zürich

Recommandation pour la répartition des semestres (répartition sommaire des matières/thèmes):			
	1 ^{ère} semestre		2 ^{ème} semestre
10	Gestion et structure d'entreprise <ul style="list-style-type: none"> . structure de la branche . organisation des entreprises . interfaces . sens, but, utilisation, classement de listes de contrôle, élaborer un exemple simple . technique de travail, travailler rationnellement . règles du travail en équipe 	25	Gestion et structure d'entreprise <ul style="list-style-type: none"> . notions de base de la gestion d'entreprise . corrélations de gestion d'entreprise et corrélations écologiques . organisation des processus, organigramme . établir des listes de contrôle; processus de travail, mode d'emploi des moyens de communication et d'information
46	Préservation de la valeur <ul style="list-style-type: none"> . processus du nettoyage d'entretien et du nettoyage intermédiaire dans le secteur de l'hébergement . choix des systèmes, méthodes pour les nettoyages . utilisation correcte des produits chimiques 	35	Buanderie/lingerie <ul style="list-style-type: none"> . entretien du linge: tri, contrôle, lavage, séchage partiel, séchage, calandrage, repassage, pliage, rangement, entreposage . choix et utilisation des produits de lessive et des auxiliaires de lavage
6	Machines, appareils, ustensiles <ul style="list-style-type: none"> . choix et utilisation des machines, appareils, ustensiles pour le nettoyage d'entretien et le nettoyage intermédiaire dans le secteur de l'hébergement . fonctionnement et entretien des machines, appareils et ustensiles . signalement des dommages et défauts 		<ul style="list-style-type: none"> . distinction entre les différents types de linge et de textile . caractéristiques et propriétés des matériaux (connaissances des textiles) . collaboration avec les buanderies centrales
8	Encadrement des hôtes <ul style="list-style-type: none"> . comportement général . règles de savoir-vivre, présentation 	8	Machines, appareils et ustensiles <ul style="list-style-type: none"> . choix et utilisation des machines et appareils dans la buanderie/lingerie . fonctionnement et entretien des machines et appareils
10	Hygiène <ul style="list-style-type: none"> . notions de base dans le domaine des microorganismes . but de la législation sur les denrées alimentaires . hygiène personnelle, hygiène professionnelle 		
	Sécurité au travail <ul style="list-style-type: none"> . prévention de la santé . comportement à observer en matière de protection contre les incendies . comportement à observer en cas de début d'incendie 	12	Points d'hygiène correspondants Points de sécurité au travail correspondants

Recommandation pour la répartition des semestres (répartition sommaire des matières/thèmes):

	3^{ème} semestre		4^{ème} semestre
8	<p>Gestion et structure d'entreprise . sens/but de l'introduction de nouveaux collaborateurs/système de parrainage</p>	18	<p>Gestion et structure d'entreprise . politique commerciale, concept, philosophie . principes de marketing . processus de création de plus-value . objectif, buts, structure de l'assurance qualité . différentes méthodes d'instruction . attribution du mandat et contrôle du travail</p>
16	<p>Logistique . gestion des marchandises, dispositions légales propriétés, caractéristiques et stockage des denrées alimentaires et des boissons . comportement écologique lors du tri, de la récupération et de l'élimination des déchets</p>	20	<p>Encadrement des hôtes . divers besoins des hôtes, de l'accueil au départ, règles de vente, plateau banquet . service des mets et des boissons pour les hôtels et les hôtes de banquet . formes de service simples</p>
14	<p>Encadrement des hôtes . préparation du petit-déjeuner . buffet de petit-déjeuner . service des mets et des boissons: - domaine du petit-déjeuner - pour les pauses de séminaire - pour les buffets d'apéritif - débit de boissons</p>	12	<p>Aménagement intérieur . aménagement des salles de séminaire . décorations dans le domaine de l'hébergement . entretien des fleurs, plantes et autres décorations</p>
24	<p>Préservation de la valeur . déroulements des travaux dans l'office/stewarding . nettoyages quotidiens . nettoyages à fond des différents matériaux . propriétés/caractéristiques et exigences concernant le nettoyage des différents matériaux dans le domaine de la restauration</p>	20	<p>Préservation de la valeur . nettoyages d'entretien, intermédiaire et à fond des: - équipements intérieurs - meubles - literies - rideaux . propriétés/caractéristiques et exigences concernant le nettoyage des différents matériaux des: - équipements intérieurs - meubles - literies - rideaux</p>
10	<p>Machines et appareils dans l'office/stewarding . choix et utilisation des différents appareils et machines . fonctionnement et entretien des différents appareils et machines</p>	6	<p>Machines, appareils, ustensiles pour la préservation de la valeur dans l'hébergement . choix et utilisation des différents appareils et machines . fonctionnement et entretien des différents appareils et machines</p>
8	<p>Hygiène . hygiène des denrées alimentaires . établir des plans d'hygiène Points d'hygiène correspondants Sécurité au travail/protection de la santé . alimentation saine Points de sécurité au travail correspondants</p>	4	<p>Points d'hygiène correspondants Points de sécurité au travail correspondants</p>

Recommandation pour la répartition des semestres (répartition sommaire des matières/thèmes):			
	5^{ème} semestre		6^{ème} semestre
4	Gestion et structure d'entreprise . gestion écologique et économique de l'eau, de l'énergie, des machines, des moyens, du personnel	6	Gestion et structure d'entreprise . domaines partiels des plans de travail . fixation des prix . planification des ressources
20	Encadrement des hôtes . déroulement des travaux à la réception: - fichier d'hôtes - réservations - préparer les arrivées, check-in - facturation des extras	38	Encadrement des hôtes . déroulement des travaux à la réception: - vente de prestations de services - check-out, encaissement, monnaies étrangères - tâches administratives - réclamations, comportement dans des situations difficiles
38	Préservation de la valeur . déroulement des travaux concernant le nettoyage intermédiaire et le nettoyage à fond des locaux publics et dans le domaine de l'hébergement . utilisation des produits techno-chimiques correspondants	8	Aménagement intérieur . importance des possibilités de décoration . théorie des couleurs
8	Machines, appareils, ustensiles . choix et utilisation des différents appareils et machines pour le nettoyage intermédiaire et le nettoyage à fond . fonctionnement et entretien des différents appareils et machines	6	Préservation de la valeur . tâches de contrôle dans le domaine de l'hébergement
6	Logistique . différents types de déchets . élimination écologique des déchets	2	Installations, machines . saisir l'importance des défauts, des réparations . dysfonctionnements des installations techniques
4	Points d'hygiène correspondants Points de sécurité au travail correspondants	18	Logistique . planifier les achats . commandes . motif, importance de l'inventaire
		2	Points d'hygiène correspondants Points de sécurité au travail correspondants

Gestion et structure d'entreprise (environ 70 leçons)

1 Objectif général

Des connaissances et notions fondamentales en gestion et structure d'entreprise sont nécessaires aux spécialistes en hôtellerie pour comprendre, d'une part, les corrélations économiques, sociales, technologiques et écologiques dans la branche ainsi que dans l'entreprise. D'autre part, elles constituent une base importante pour maîtriser efficacement les tâches quotidiennes et pour, en toute sûreté, en planifier les déroulements, les configurer et les analyser de façon critique, ainsi que pour introduire des collaborateurs. Ainsi se trouve créé le fondement de la mentalité entrepreneuriale, «orientée hôtes», de même que celui de l'apprentissage tout au long de la vie.

1.1 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie s'intéressent aux questions touchant à la gestion d'entreprise, en comprennent les rapports fondamentaux et sont capables de penser et d'agir de manière «orientée hôtes et marché».

Objectifs évaluateurs: 1.1.1 / 1.1.2 / 1.1.3

1.2 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie décrivent les caractéristiques et particularités de la branche ainsi que de l'hôtellerie et comprennent les chances et les dangers du développement économique, social, technologique et écologique, présent et futur.

Objectifs évaluateurs: 1.2.1 / 1.2.2 / 1.2.3 / 1.2.4 / 1.2.5 / 1.2.6 / 1.2.7

1.3 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont capables de décrire les processus fondamentaux de création de plus-value, de travail et d'assurance qualité dans un établissement hôtelier, de les analyser et d'en expliquer les interfaces essentielles.

Objectifs évaluateurs: 1.3.1 / 1.3.2 / 1.3.3 / 1.3.4 / 1.3.5

1.4 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie reconnaissent l'importance des moyens d'information et de communication pour l'organisation et le fonctionnement des processus d'exploitation.

Objectifs évaluateurs: 1.4.1 / 1.4.2 / 1.4.3 / 1.4.4

1.5 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie comprennent les bases légales et les directives d'entreprise concernant la planification d'activité, reconnaissent les conflits d'objectifs entre les exigences de l'entreprise et les besoins des collaborateurs. Ils sont capables de décrire l'interaction entre différentes personnes et différents postes, d'introduire et de former des collaborateurs.

Objectifs évaluateurs: 1.5.1 / 1.5.2 / 1.5.3

Objectifs de la formation:

- **Explique la structure de la branche et l'organisation des entreprises**
 - . Expliquer l'importance du tourisme et les corrélations entre le tourisme et la restauration.
 - . Décrire l'évolution historique du tourisme en Suisse et expliquer les tendances.
 - . Designer les associations et fédérations professionnelles dans la branche ainsi que leurs activités.
 - . Distinguer les différents types d'établissements de l'hôtellerie et de la restauration et mettre en évidence leurs forces et leurs faiblesses.
 - . Expliquer brièvement les notions de base de la gestion d'entreprise en hôtellerie (budget, chiffre d'affaires, charges, résultat, bénéfice, investissements, rentabilité, productivité, structure des coûts).
 - . Décrire le sens et le but de la politique commerciale, du concept, de la philosophie d'un établissement de la branche de l'hôtellerie et de la restauration.
 - . Décrire les principes du marketing.
 - . Expliquer les conséquences des réglementations légales.
 - . Expliquer et établir des calculs, et expliquer l'importance de la fixation des prix.

- **Expliquer l'organisation des processus**
 - . Décrire l'organisation du travail dans différents établissements hôteliers et restaurants.
 - . Décrire les règles du travail en équipe.
 - . Expliquer la planification du travail, en élaborant des techniques personnelles d'apprentissage et de travail.
 - . Expliquer les processus de création de plus-value dans l'entreprise hôtelière.
 - . Expliquer l'objectif, le but et la structure de l'assurance qualité.
 - . Expliquer le sens et le but des listes de contrôle.
 - . Etablir des listes de contrôle pour les domaines d'action personnels et expliquer leur application et leur emploi.
 - . Décrire les règles à appliquer pour l'attribution d'un mandat et pour le contrôle du travail.

- **Expliquer l'utilisation des moyens d'information et de communication**
 - . Décrire le flux d'informations, désigner les moyens d'information et de communication et expliquer leur utilisation.
 - . Décrire des tâches administratives et établir des pièces écrites simples: listes de contrôle, statistiques, lettres types, e-mails, etc.

- **Expliquer les bases de la planification d'activité**
 - . Décrire les principes de la planification des ressources, en expliquant les prescriptions légales et d'entreprise ainsi que les autres conditions cadres.
 - . Décrire les principes de l'introduction de nouveaux collaborateurs.
 - . Décrire, comparer et appliquer les méthodes d'instruction et justifier leurs avantages et inconvénients.

- **Expliquer les corrélations économiques et écologiques**
 - . Expliquer les corrélations entre la situation économique, la politique, le tourisme et la restauration.
 - . Expliquer la gestion du personnel, de l'eau, de l'énergie des machines et des matériaux.

Hygiène, sécurité au travail, protection contre les incendies et protection de la santé (environ 40 leçons)

2 Objectif général

La compréhension de l'hygiène, de la sécurité au travail et de la protection de la santé est une compétence clé pour les spécialistes en hôtellerie, non seulement parce que des prescriptions légales et d'entreprise imposent ces exigences, mais aussi parce que l'hygiène est un facteur décisif pour la qualité des produits ainsi que pour la préservation de la valeur. Les spécialistes en hôtellerie respectent ces exigences autant dans leur propre domaine de travail que dans l'entreprise, ils participent de manière engagée et consciencieuse à l'organisation de ces exigences.

2.1 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie comprennent les principes de l'hygiène personnelle et de l'entreprise et sont capables d'analyser, d'évaluer et de mettre en œuvre des domaines d'action essentiels dans les entreprises hôtelières.

Objectifs évaluateurs: 2.1.1 / 2.1.2 / 2.1.3

2.2 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie décrivent les conséquences du manque d'hygiène et sont capables de prendre des mesures pour les éviter.

Objectifs évaluateurs: 2.2.1 / 2.2.2 / 2.2.3 / 2.2.4

2.3 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie comprennent les principes et les règles de la sécurité au travail, de la protection contre les incendies et de la protection de la santé et reconnaissent leur importance pour leur propre travail ainsi que pour les entreprises hôtelières.

Objectifs évaluateurs: 2.3.1 / 2.3.2 / 2.3.3 / 2.3.4 / 2.3.5 / 2.3.6

Ces matières sont enseignées globalement pour tous les thèmes à l'aide d'exemples:

- . dans la préservation de la valeur et le nettoyage
- . dans les domaines du petit-déjeuner, des buffets de pause et des buffets d'apéritif
- . lors de l'établissement, du test et de l'optimisation des listes de contrôle, etc.

Objectifs de la formation:

- **Expliquer les principes de l'hygiène personnelle et de l'entreprise**
 - . Justifier le sens et le but de la législation sur les denrées alimentaires.
 - . Désigner les prescriptions de l'Ordonnance sur les denrées alimentaires (ODA) et de l'Ordonnance sur l'hygiène (OH) et décrire leur mise en œuvre.
 - . Expliquer l'importance de l'hygiène en matière d'assurance qualité.
 - . Désigner les notions de base dans le domaine des microorganismes en matière d'hygiène.
 - . Justifier les règles de l'hygiène personnelle, de l'hygiène au poste de travail et de l'hygiène des denrées alimentaires.
- **Décrire les conséquences du manque d'hygiène**
 - . Expliquer et justifier les corrélations et conséquences du manque d'hygiène (maladies, image, publicité négative, responsabilité, coûts, fermeture d'entreprise).
 - . Proposer des mesures pour des problèmes d'hygiène typiques et les formuler de manière ciblée.
- **Désigner les prescriptions légales relatives à la sécurité au travail, à la prévention sanitaire et à la protection de la santé et décrire des mesures**
 - . Expliquer les recommandations figurant dans le manuel «Solution pour la branche» pour les différents domaines d'utilisation.
 - . Désigner les situations d'accident, décrire et justifier les mesures de prévention des accidents.
 - . Décrire le comportement à adopter dans les situations d'accident, décrire les mesures de 1^{er} secours.
 - . Décrire le contenu, la gestion et l'utilisation d'une pharmacie de ménage et décrire le comportement à adopter en cas de maladies simples.
 - . Expliquer les fonctions et l'importance des substances nutritives en matière d'alimentation saine.
 - . Expliquer la prévention sanitaire et les mesures de protection de la santé pour le bien-être personnel.

- **Décrire les mesures de protection contre les incendies**
 - . Désigner les causes d'incendie et décrire les mesures de protection contre les incendies.
 - . Décrire en fonction de la situation les objectifs et règles de comportement à adopter en cas de début d'incendie et expliquer l'utilisation des divers moyens de lutte contre l'incendie.

Logistique (environ 40 leçons)

3 Objectif général

Dans les établissements hôteliers, le contrôle et la gestion des marchandises et des produits ont une importance fondamentale, aussi bien du point de vue financier que de la satisfaction rapide et ciblée des besoins des hôtes. Les spécialistes en hôtellerie créent et organisent des processus logistiques et sont capables de se procurer et gérer correctement des marchandises et des produits et d'assurer l'élimination des déchets selon les règles de l'art.

3.1 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont capables de décrire les processus de gestion des marchandises, de l'acquisition jusqu'à l'élimination des déchets, et de participer à l'organisation de processus partiels.

Objectifs évaluateurs: 3.1.1 / 3.1.2 / 3.1.3

3.2 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'appliquer des critères économiques et écologiques à l'organisation de la logistique d'entreprise.

Objectifs évaluateurs: 3.2.1. / 3.2.2

Objectifs de la formation:

- **Décrire la gestion des marchandises**
 - . Désigner les objectifs et principes de l'achat.
 - . Décrire les étapes de travail lors des commandes, de la réception, du contrôle, de l'entreposage et de la remise des articles alimentaires et non alimentaires, en tenant compte des principes économiques et écologiques.
 - . Expliquer l'importance d'un inventaire et décrire le processus de l'établissement de l'inventaire.
- **Justifier l'élimination écologique des déchets**
 - . Décrire le comportement écologique dans différents domaines spécialisés (éviter, séparer, récupérer, éliminer des déchets).
 - . Distinguer différents types de déchets, décrire et justifier leur élimination.
- **Expliquer les propriétés ainsi que les caractéristiques des denrées alimentaires et des boissons, décrire la disposition légale en matière d'entreposage des articles alimentaires et non alimentaires**
 - . Expliquer les propriétés et caractéristiques des denrées alimentaires (lait, produits laitiers, café, thé, cacao, sucre, fruits, produits fruitiers, céréales et produits céréaliers, œufs, etc.).
 - . Expliquer les propriétés et caractéristiques des boissons sans alcool et des boissons alcoolisées.
 - . Expliquer les dispositions légales en matière d'entreposage d'articles alimentaires et non alimentaires.

Encadrement des hôtes (environ 100 leçons)

4 Objectif général

Les hôtes sont le plus important groupe d'intéressés de tout établissement hôtelier. Leurs besoins et leur satisfaction sont donc au centre de la pensée et de l'action des spécialistes en hôtellerie. L'accueil, la consultation et l'encadrement des hôtes représentent les compétences centrales fondamentales des spécialistes en hôtellerie qui, au cours de leur formation, les développent jusqu'à en faire une attitude et une contenance de base.

4.1 Objectif particulier *Comportement général*

Les spécialistes en hôtellerie décrivent l'importance des besoins des hôtes et de leur propre apparence personnelle, reconnaissent leurs propres points forts et possibilités d'amélioration et portent un jugement réaliste sur l'effet de leur comportement envers les hôtes.

Objectifs évaluateurs: 4.1.1 / 4.1.2 / 4.1.3

4.2 Objectif particulier *Comportement général*

Les spécialistes en hôtellerie développent leur conscience des formes de civilité adaptées aux hôtes et à l'entreprise et appliquent de manière ciblée les règles de comportement correspondantes.

Objectifs évaluateurs: 4.2.1 / 4.2.2 / 4.2.3

4.3 Objectif particulier *Comportement général*

Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'analyser la communication avec les hôtes, les supérieurs hiérarchiques et les collaborateurs à différents niveaux, de mener des dialogues et de participer activement à l'établissement de contacts avec les hôtes, dans l'intérêt de l'entreprise et des hôtes.

Objectifs évaluateurs: 4.3.1 / 4.3.2 / 4.3.3

4.4 Objectif particulier *Service*

Les spécialistes en hôtellerie comprennent l'offre de mets et de boissons, ils appliquent les formes et règles de service fondamentales dans le service des plats et boissons.

Objectifs évaluateurs: 4.4.1 / 4.4.2 / 4.4.3 / 4.4.4

4.5 Objectif particulier *Service*

Les spécialistes en hôtellerie s'acquittent efficacement, et en fonction des besoins, des processus de travail pour les hôtes des hôtels, des séminaires et des banquets, réfléchissent à leur mode de procédure et à leurs actions et se tiennent prêts à les améliorer en permanence.

Objectifs évaluateurs: 4.5.1 / 4.5.2

4.6 Objectif particulier *Réception*

Les spécialistes en hôtellerie reconnaissent et comprennent les différentes catégories d'hôtes, ils peuvent designer leurs attentes et leurs besoins et évaluer les tendances évolutives.

Objectifs évaluateurs: 4.6.1 / 4.6.2

4.7 Objectif particulier *Réception*

Les spécialistes en hôtellerie sont capables de reconnaître l'importance de l'accueil des hôtes jusqu'au moment de leur départ, et sont en mesure d'accueillir les hôtes, de décrire leurs besoins et de les conseiller avec prévenance sur les produits spécifiques à l'entreprise et à la région.

Objectifs évaluateurs: 4.7.1 / 4.7.2 / 4.7.3 / 4.7.4

Objectifs de la formation:

- **Justifier l'importance et l'effet de l'apparence personnelle**
 - . Décrire, justifier et appliquer les formes de civilité.
 - . Décrire et justifier l'importance et l'effet de l'apparence verbale et non verbale (attitude, gestuelle, mimiques, langage, habillement et soins corporels).
 - . Analyser, évaluer et améliorer l'effet de sa propre personnalité sur les hôtes et sur l'équipe.

- **Décrire les besoins des hôtes et la communication avec les hôtes**
 - . Décrire les différents segments d'hôtes et leurs différents besoins.
 - . Décrire le déroulement du dialogue avec les différents hôtes (écoute active, demandes, réponses).
 - . Décrire la procédure lors de l'accueil, des souhaits de bienvenue, de l'information, de l'encadrement et de la prise de congé.
 - . Décrire le comportement correct dans les situations difficiles avec les hôtes.
 - . Recevoir les réclamations et décrire les mesures adaptées à la situation.
 - . Décrire les règles de la technique de vente et expliquer la structure d'un dialogue de vente.

Service

- **Expliquer les règles fondamentales de l'encadrement des hôtes des hôtels, des séminaires et des banquets**
 - . Expliquer les règles fondamentales de la préparation du petit-déjeuner et du service de petit-déjeuner.
 - . Décrire les règles fondamentales pour la confection, la mise en place et l'encadrement des buffets de pause et d'apéritif.
 - . Expliquer et justifier les processus de travail pour préparer la table, servir et desservir les différents repas des hôtes des hôtels, des séminaires et des banquets.
 - . Expliquer les formes de service simples.
 - . Expliquer les règles de préparation et de confection des boissons.
 - . Expliquer les systèmes simples de commandes et de caisses ainsi que leur emploi.

Réception

- **Décrire les tâches et processus de travail dans le domaine de l'accueil**
 - . Décrire l'offre de prestations de services et l'infrastructure d'un établissement hôtelier, montrer leurs avantages et les comparer avec les produits concurrents.
 - . Décrire la procédure pour la réception et le traitement des réservations.
 - . Décrire les travaux de préparation pour l'accueil des hôtes.
 - . Décrire les processus et étapes de travail pour la réception des hôtes (check-in) et les formalités de départ des hôtes (check-out).
 - . Décrire les différentes possibilités de paiement (espèces, cartes de crédit, EC-direct, créances, etc.).
 - . Expliquer la conversion des monnaies étrangères.
 - . Décrire les tâches administratives dans le domaine front-office.

Aménagement intérieur (environ 20 leçons)

5 Objectif général

Un aménagement intérieur confortable et axé sur les besoins des hôtes constitue une condition essentielle pour la création de plus-value dans les établissements hôteliers. La création du bien-être dans l'espace, d'une ambiance agréable et de l'aménagement axé sur les hôtes dans les locaux de l'hôtel, de séminaires et de banquets constitue de ce fait une tâche et une compétence centrales pour les spécialistes en hôtellerie.

5.1 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie comprennent les formes et les principes de l'aménagement et de la décoration des locaux, et sont capables d'appliquer ces connaissances de manière ciblée et adaptée aux hôtes.

Objectifs évaluateurs: 5.1.1 / 5.1.2 / 5.1.3 / 5.1.4

5.2 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'aménager et d'équiper en toute autonomie les locaux pour les hôtes des hôtels, des séminaires et des banquets, en fonction de leurs besoins et des directives d'entreprise.

Objectifs évaluateurs: 5.2.1 / 5.2.2

Objectifs de la formation:

- **Expliquer l'importance et les principes de l'aménagement intérieur**
 - . Désigner les bases de la préparation et de l'équipement fonctionnel des locaux destinés aux hôtes (chambres, salons, salles de séminaire, de banquet, zones publiques, etc.).
 - . Expliquer et justifier les points importants pour une atmosphère agréable.
 - . Mettre en évidence les possibilités et limites de l'aménagement intérieur et les communiquer de manière ciblée.

- **Désigner les principes de la théorie des couleurs**
 - . Distinguer les couleurs primaires et secondaires et décrire les combinaisons harmonieuses.

- **Expliquer les possibilités de décoration**
 - . Expliquer l'importance des décorations et décrire différentes possibilités de décoration pour différents locaux et occasions.
 - . Expliquer et justifier l'entretien des plantes, des fleurs coupées et autres décorations.

Préservation de la valeur (environ 135 leçons)

6 Objectif général

Pour une création de plus-value ciblée et efficace dans les établissements hôteliers, des investissements importants et coûteux sont nécessaires. Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de nettoyer et d'entretenir les locaux, les équipements et le mobilier, et d'en préserver la valeur.

6.1 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'expliquer les exigences en matière de nettoyage et de préservation de la valeur des locaux, équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation, et de procéder en toute autonomie aux étapes de travail dans le nettoyage.

Objectifs évaluateurs: 6.1.1 / 6.1.2 / 6.1.3

6.2 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont capables de reconnaître les particularités et différences des nettoyages d'entretien, intermédiaire, à fond et spécial, d'expliquer les systèmes, méthodes et produits correspondants et de les appliquer en adéquation avec le problème.

Objectifs évaluateurs: 6.2.1 / 6.2.2 / 6.2.3

6.3 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie reconnaissent l'importance des différents produits de nettoyage et sont capables de les employer pour la préservation de la valeur en les utilisant de manière économique, écologique, ciblée et adaptée au problème.

Objectifs évaluateurs: 6.3.1 / 6.3.2

6.4 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont capables de recenser les dommages et défauts des équipements d'exploitation et des locaux, d'y remédier eux-mêmes ou de planifier leur rectification, de l'accompagner et de la contrôler.

Objectifs évaluateurs: 6.4.1 / 6.4.2

Objectifs de la formation:

- **Expliquer et justifier l'emploi des systèmes, méthodes et produits**
 - . Décrire les exigences en matière de nettoyage des locaux d'hébergement et des machines, appareils et matériels d'exploitation.
 - . Distinguer les systèmes et méthodes de nettoyage, justifier leur emploi et décrire les caractéristiques pour la préservation de la valeur.
 - . Distinguer les produits de nettoyage et d'entretien, expliquer et évaluer leurs propriétés et leur action, justifier les possibilités d'utilisation.
 - . Expliquer les dosages des produits de nettoyage en tenant compte des aspects économiques et écologiques.
 - . Décrire les déroulements des travaux de nettoyages d'entretien, intermédiaire, à fond et spécial des matériaux dans le domaine de l'hébergement (équipements intérieurs, décorations intérieures, mobilier, literie, etc.).
 - . Décrire les processus des nettoyages d'entretien et à fond des matériaux dans le domaine office/stewarding (produits céramiques, verre, métaux, plastiques).

- **Expliquer les propriétés et caractéristiques des matériaux**
 - . Expliquer les propriétés et caractéristiques des matériaux dans le domaine de l'hébergement compte tenu de leur entretien (équipements intérieurs, décorations intérieures, mobilier, literie, etc.).
 - . Expliquer les propriétés et caractéristiques des matériaux dans le domaine de la restauration compte tenu de leur entretien (produits céramiques, verre, métaux, plastiques).

- **Expliquer la gestion des dommages et défauts des équipements d'exploitation**
 - . Décrire les mesures appropriées pour la préservation de la valeur des biens immobiliers et mobiliers.
 - . Expliquer la marche à suivre en cas de dommages, défauts et réparations sur des équipements, du mobilier et des matériaux.

Buanderie/lingerie (environ 35 leçons)

7 Objectif général

La mise à disposition, le nettoyage et l'entretien du linge économiques et écologiques dans les établissements hôteliers constituent pour les hôtes une condition essentielle pour leur satisfaction. Les spécialistes en hôtellerie sont capables de planifier et de mettre en œuvre en toute autonomie les processus de travail liés à la buanderie/lingerie, ainsi que de les évaluer et les améliorer dans leur ciblage et leur efficacité.

7.1 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de comprendre les exigences en matière d'entretien du linge d'un point de vue écologique et de gestion d'entreprise, et de les associer aux besoins des hôtes.

Objectifs évaluateurs: 7.1.1 / 7.1.2

7.2 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie reconnaissent les différents types de linge et de textile et utilisent avec pertinence les machines, appareils et produits techno-chimiques.

Objectifs évaluateurs: 7.2.1 / 7.2.2 / 7.2.3

7.3 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont capables de planifier et de mettre en œuvre en toute autonomie l'ensemble du processus d'entretien du linge.

Objectifs évaluateurs: 7.3.1 / 7.3.2

Objectifs de la formation:

- **Expliquer le cycle de l'entretien du linge**
 - . Expliquer l'importance d'un linge propre et intact pour l'entreprise, les hôtes et les collaborateurs.
 - . Décrire et justifier les processus de travail de l'entretien du linge en tenant compte des aspects écologique et économique.
 - . Tri, contrôle, éventuel prétraitement du linge sale, lavage, essorage, séchage ou séchage partiel, préparation au calandrage ou au repassage, calandrage, repassage, pliage, rangement, entreposage, remise.
 - . Décrire les formes de collaboration avec une buanderie centrale.

- **Expliquer l'emploi, l'utilisation des produits de lessive et des auxiliaires de lavage**
 - . Expliquer les propriétés des produits de lessive et des auxiliaires de lavage, et décrire leur emploi, leur action et leurs limites.

- **Connaissances des textiles**
 - . Distinguer les types de textile en fonction de leur utilisation et de leur entretien, et décrire leurs propriétés.

Installations, machines, appareils, ustensiles (environ 40 leçons)

8 Objectif général

Pour le fonctionnement d'un établissement hôtelier ainsi que pour la satisfaction des besoins des clients, il est essentiel que les équipements d'exploitation présentent un fonctionnement technique et économique optimal. Les spécialistes en hôtellerie comprennent le mode de fonctionnement des équipements, appareils, matériels d'exploitation et machines, ils sont capables d'identifier un fonctionnement défectueux et de prendre les mesures appropriées pour supprimer ou réduire le problème.

8.1 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie comprennent le but, le mode de fonctionnement, l'entretien et le maintien en bon état des équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation.

Objectifs évaluateurs: 8.1.1 / 8.1.2

8.2 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont capables de manier les installations techniques et sanitaires de manière pertinente et axée sur la fonction.

Objectifs évaluateurs: 8.2.1 / 8.2.2

8.3 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de reconnaître les dysfonctionnements et de supprimer le problème avec pertinence ou de prendre les mesures adéquates.

Objectifs évaluateurs: 8.3.1 / 8.3.2

Objectifs de la formation:

- **Expliquer le but, le mode de fonctionnement, l'entretien et le maintien en bon état des équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation dans le secteur ménager**
 - . Justifier l'importance du maniement soigneux des machines, appareils et ustensiles.
 - . Expliquer l'emploi, le maniement et le nettoyage des machines, appareils et matériels d'exploitation du secteur de l'hébergement (étage, service ménager, buanderie, lingerie).
 - . Expliquer l'emploi, le maniement et le nettoyage des machines, appareils et matériels d'exploitation dans les domaines de l'office, du petit-déjeuner et du débit de boissons.

- **Décrire le maniement pertinent des installations techniques et sanitaires**
 - . Justifier l'importance du maniement soigneux des installations techniques et sanitaires.
 - . Système d'alerte incendie, ventilation/aération, chauffage, technique de séminaire, installations TV, éclairages, installations téléphoniques et de recherche de personnes, minibar, installations frigorifiques, équipements wellness et fitness, etc.

- **Expliquer la marche à suivre en cas de dommages, de défauts et de réparations**
 - . Expliquer la marche à suivre en cas de dommages, de défauts et de réparations sur des équipements, du mobilier et des matériaux.
 - . Décrire les processus et systèmes des annonces de réparation.

- **Décrire le comportement en cas de dysfonctionnements**
 - . Décrire le comportement de principe ainsi que la procédure en cas de dysfonctionnements et mettre en évidence les conséquences qui peuvent s'ensuivre.

Deuxième langue (environ 120 leçons)

9 Objectif général

Compte tenu de la diversité linguistique de la Suisse et de l'aspect international de la clientèle, la communication dans une langue étrangère représente pour les spécialistes en hôtellerie une base essentielle du travail quotidien. Les connaissances de langues étrangères contribuent au développement professionnel et personnel. Une deuxième langue nationale ou l'anglais comptent comme langue étrangère.

9.1 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont capables de comprendre et de rédiger des textes simples dans une langue étrangère.

Objectifs évaluateurs: 9.1.1 / 9.1.2

9.2 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de se faire comprendre dans une langue étrangère dans des situations de communication simples, et de s'exprimer clairement et intelligiblement.

Objectifs évaluateurs: 9.2.1

Objectifs de la formation:

- **Se faire comprendre dans une langue étrangère (2^{ème} langue officielle ou l'anglais)**
 - . Utiliser un vocabulaire de base.
 - . Traduire des expressions propres aux domaines spécialisés:
par exemple: locaux, matériaux, objets usuels et articles de consommation utilisés par les hôtes, boissons et plats simples.
 - . Mener une conversation simple avec les hôtes et les collaborateurs:
par exemple: informations sur l'infrastructure de l'hôtel et de ses environnements immédiats.
 - . Comprendre et rédiger des textes simples.