

Plan de formation

pour la profession

No. 78420

Employée en hôtellerie / Employé en hôtellerie
Addetta d'albergo / Addetto d'albergo
Hotellerieangestellte / Hotellerieangestellter

Parts:

A

- 1 Compétence professionnelle**
- 2 Compétence méthodologique**
- 3 Compétence sociale et personnelle**
- 4 Objectifs généraux, objectifs particuliers, objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation**

B

- 1 Organisation des cours interentreprises (CIE)**

C

- 1 Organisation de la qualification finale**

D

- 1 Plan des cours de l'école professionnelle**

1 Compétence professionnelle

Les **compétences professionnelles** confèrent aux employés en hôtellerie des qualités pour exécuter des tâches et résoudre des problèmes de leur domaine professionnel de manière autonome et compétente, ainsi que pour répondre à des exigences en constant changement et en venir à bout.

1.1 Les objectifs généraux et les objectifs particuliers décrivent les compétences professionnelles acquises dans les trois lieux de formation au terme de la formation. Les objectifs généraux décrivent de manière générale les domaines thématiques de la formation, et justifient leur importance pour les employés en hôtellerie. Les objectifs particuliers transforment les objectifs généraux en un comportement concret que les personnes en formation doivent adopter dans des situations déterminées.

1.2 Telles qu'elles sont formulées dans les objectifs de formation, les compétences professionnelles favorisent également des compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Les personnes en formation acquièrent les aptitudes exigées par le profil du métier selon l'art. 1. Elles sont préparées pour l'apprentissage tout au long de la vie et encouragées à évoluer personnellement.

1.3 Les employés en hôtellerie disposent des compétences ci-dessous dans quatre domaines centraux et de services correspondant aux domaines d'activité et à des compétences essentielles.

2 Compétence méthodologique

Les **compétences méthodologiques** permettent aux employés en hôtellerie, grâce à une bonne organisation personnelle du travail, de travailler de manière ordonnée et planifiée, d'utiliser leurs outils de travail de façon sensée et de résoudre des problèmes dans un but précis et bien pensé.

2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes

Pour la réalisation de tâches professionnelles et personnelles, les employés en hôtellerie utilisent des techniques de travail et des méthodes et outils de travail pour la résolution de problèmes leur permettant d'être ordonnés, d'établir leurs priorités, d'organiser des processus systématiquement et rationnellement et de garantir la sécurité au travail. Ils planifient les étapes de leur travail et travaillent de façon orientée résultat et efficiente.

2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus

Les processus d'exploitation ne peuvent être compris que dans leur déroulement et ne peuvent pas être considérés de façon isolée. Les employés en hôtellerie connaissent et emploient des méthodes pour planifier leurs activités selon les prescriptions et les exécuter de manière efficiente et orientée résultat. Ils sont conscients des répercussions de leur travail sur leurs collègues de travail et sur la performance de l'entreprise.

2.3 Stratégies d'apprentissage

Pour améliorer les conditions d'apprentissage et encourager l'apprentissage tout au long de la vie, diverses stratégies sont disponibles. Etant donné que les styles d'apprentissage présentent des différences individuelles, les employés en hôtellerie réfléchissent sur leur comportement en tant qu'apprentis et l'adaptent aux différentes tâches et résolutions de problèmes. Ils appliquent des stratégies d'apprentissage qu'ils estiment efficaces, leur procurent du plaisir, du succès et de la satisfaction dans le processus d'apprentissage et renforcent ainsi leur aptitude à apprendre de manière indépendante tout au long de la vie.

2.4 Stratégies de l'information et de la communication

A l'avenir, l'utilisation des moyens modernes d'information et de communication dans le secteur hôtelier va prendre de plus en plus d'importance. Les employés en hôtellerie en sont conscients, se procurent seuls des informations et les utilisent dans l'intérêt des hôtes et de l'entreprise.

2.5 Techniques de présentation

Le succès d'une installation hôtelière est déterminé essentiellement par la manière de présenter les produits et services aux hôtes. Les employés en hôtellerie maîtrisent les techniques de présentation et les appliquent dans le meilleur intérêt de l'entreprise.

3 Compétence sociale et personnelle

Les **compétences sociales et personnelles** permettent aux employés en hôtellerie d'atteindre des objectifs interpersonnels, de gérer des relations en commun et d'assumer de manière sûre et confiante des défis dans des situations de communication et de travail en équipe. Leur personnalité s'en trouve renforcée, et ils sont prêts à travailler à leur propre développement.

3.1 Autonomie et responsabilité

Dans le domaine de la gastronomie, que ce soit dans une petite ou une grosse entreprise, les employés en hôtellerie sont coresponsables des processus d'exploitation. Ils sont prêts à participer à leur exécution, à les améliorer et à agir consciencieusement.

3.2 Apprentissage tout au long de la vie

Dans une économie globalisée où les besoins des hôtes sont en constante évolution, le changement est omniprésent. Il est nécessaire de s'adapter à des besoins et conditions qui changent rapidement. Les employés en hôtellerie en sont conscients, sont prêts à acquérir en permanence des connaissances et des aptitudes et doivent se préparer mentalement pour un apprentissage tout au long de la vie. Ils sont ouverts aux innovations, participent à leur application et aux changements, y compris avec leurs propres idées, renforcent leur aptitude à s'intégrer dans le marché du travail et développent leur personnalité.

3.3 Aptitude à la communication

Le point central de toutes les activités de l'hôtellerie est une communication ciblée et adaptée aux circonstances. Les employés en hôtellerie se distinguent par leur franchise et leur fiabilité. Ils sont ouverts à la discussion, comprennent les règles d'une communication efficace et les appliquent en tenant compte des exigences aussi bien des hôtes que de l'entreprise.

3.4 Aptitude au travail en équipe

Les tâches professionnelles et personnelles peuvent être effectuées individuellement ou en groupe. De cas en cas, il doit être décidé, pour la résolution d'un problème, ce qui, de l'individu ou de l'équipe, est le plus approprié. Les employés en hôtellerie sont capables de travailler en équipe; ils ont de l'expérience dans le travail en équipe efficace et en comprennent les règles.

3.5 Civilité

Dans le cadre de leur activité, les employés en hôtellerie côtoient les personnes les plus diverses, et chacune de celles-ci a des attentes déterminées en ce qui a trait au comportement et à la civilité de son interlocuteur. Les employés en hôtellerie sont capables d'adapter leur langage et leur comportement à chaque situation et aux besoins de leurs interlocuteurs et sont ponctuels, ordonnés et fiables.

3.6 Résistance physique et psychique

La satisfaction des différentes exigences de l'hôtellerie dépend d'efforts physiques et psychiques. Les employés en hôtellerie font preuve de résistance dans la mesure où ils exécutent leurs tâches de façon tranquille et réfléchie. Dans des situations critiques, ils gardent le contrôle de la situation.

4 Objectifs généraux, objectifs particuliers, objectifs évaluateurs

1 *Domaine central et de services 1 – Maintenance (préservation de la valeur) et agencement intérieur dans les étages*

Objectif général Dans les installations hôtelières, des investissements coûteux sont nécessaires pour satisfaire aux besoins des clients et fournir des services. Les employés en hôtellerie sont en mesure de nettoyer, entretenir et maintenir la valeur des locaux, installations et meubles dans les étages de manière économique et écologique. Ils reconnaissent l'importance d'un agencement intérieur agréable et adapté aux besoins des hôtes. La création d'une atmosphère de bien-être, d'une ambiance confortable et le maintien de la propreté constituent dès lors une tâche et une compétence centrale des employés en hôtellerie.			
1.1 Objectif particulier Les employés en hôtellerie sont capables d'expliquer les exigences économiques et écologiques en matière de nettoyage et de préservation de la valeur pour les locaux, équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation dans le secteur des étages, et de procéder aux étapes de travail dans le nettoyage.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
1.1.1 Les employés en hôtellerie sont capables de décrire, du point de vue de l'entreprise et des hôtes, les exigences en matière de nettoyage de locaux, d'équipements, de machines, d'appareils et de matériels d'exploitation dans le secteur des étages, et d'en déduire les conséquences pour leur propre travail (C4).	1.1.1 Je suis capable de déterminer les exigences du nettoyage de locaux, d'équipements, de machines, d'appareils et de matériels d'exploitation dans le secteur des étages du point de vue des hôtes et de l'entreprise, et de formuler et mettre en œuvre des "recettes" de comportement concrètes pour mon travail de nettoyage (C4).	1.1.1 Les employés en hôtellerie sont en mesure de décrire les exigences économiques et écologiques du nettoyage de locaux, d'équipements, de machines, d'appareils et de matériels d'exploitation, et de mettre en œuvre les principes essentiels lors de l'aménagement des processus de travail (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 3.6 Résistance physique et psychique
1.1.2 Les employés en hôtellerie sont en mesure d'expliquer les processus du nettoyage dans le secteur des étages, et de reconnaître l'importance des étapes de travail individuelles (C3).	1.1.2 Je maîtrise les étapes individuelles des processus de nettoyage, et je mets en évidence leur importance au moyen d'exemples évocateurs (C3).	1.1.2 Les employés en hôtellerie décrivent les aspects hygiéniques liés au nettoyage dans le secteur des étages, et appliquent sciemment les prescriptions de sécurité du travail (C3).	3.1 Autonomie et responsabilité 3.6 Résistance physique et psychique

1.2 Objectif particulier Les employés en hôtellerie identifient les tâches et fonctions des machines, des appareils, des matériels d'exploitation ainsi que des produits de nettoyage, et sont capables de les employer, pour la conservation de la valeur dans le secteur des étages, de manière aussi appropriée qu'économique et écologique.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
1.2.1 Les employés en hôtellerie décrivent les caractéristiques et possibilités d'emploi des plus importants produits de nettoyage dans le secteur des étages (C2).	1.2.1 Je mets en évidence les caractéristiques et possibilités d'emploi des plus importants produits de nettoyage dans le secteur des étages, au moyen d'étapes typiques de nettoyage (C2).	1.2.1 Les employés en hôtellerie mettent en évidence les caractéristiques et possibilités d'emploi des plus importants produits de nettoyage dans leur application, et exécutent les étapes de nettoyage dans le secteur des étages (C3).	2.5 Techniques de présentation
1.2.2 Les employés en hôtellerie décrivent les principes de l'emploi efficace, soigneux et écologique d'équipements, de machines, d'appareils et de matériels pour le nettoyage dans le secteur des étages (C3).	1.2.2 J'explique les principes de l'emploi efficace et écologique d'équipements, de machines, d'appareils et de matériels d'exploitation pour le nettoyage dans le secteur des étages au moyen d'exemples évocateurs, et je les mets en œuvre dans mes processus de travail (C3).	1.2.2 Les employés en hôtellerie mettent en évidence les principes de l'emploi efficace et écologique d'équipements, de machines, d'appareils et de matériels d'exploitation pour le nettoyage dans le secteur des étages, et les mettent en œuvre dans les processus de travail (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 3.1 Autonomie et responsabilité
1.2.3 Les employés en hôtellerie expliquent l'importance du maniement soigneux des équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation, et sont capables d'ajuster leur comportement à ces objectifs, et de décrire les mesures appropriées pour la conservation de la valeur (C3).	1.2.3 J'explique l'importance du maniement soigneux des équipements, des machines, des appareils et des matériels d'exploitation, et suis capable de mettre en œuvre les mesures appropriées pour la préservation de la valeur (C3).	1.2.3 Les employés en hôtellerie décrivent les principes de la préservation de la valeur des machines, appareils et matériels d'exploitation, et les mettent sciemment en œuvre (C3).	3.1 Autonomie et responsabilité 3.6 Résistance physique et psychique

1.3 Objectif particulier Les employés en hôtellerie sont capables de recenser les dommages et insuffisances simples survenant dans les équipements d'exploitation et les locaux dans le secteur des étages, d'y remédier en partie par eux-mêmes, ou d'en rendre compte en interne.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
1.3.1 Les employés en hôtellerie sont capables de saisir les dysfonctionnements sur les machines et équipements d'exploitation, ainsi que les défaillances dans les matériels d'exploitation, et de mettre en évidence les possibles conséquences dommageables (C2).	1.3.1 Je suis en mesure de saisir les dysfonctionnements sur les machines et les équipements d'exploitation, ainsi que les défaillances affectant les matériels d'exploitation dans mon domaine de travail, et de mettre en évidence les possibles conséquences dommageables (C3).		2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus 3.1 Autonomie et responsabilité
1.3.2 Les employés en hôtellerie sont capables de mettre en évidence le mode de procédure en cas de dommages, de carences et de réparations, pour différents équipements et matériaux, et d'initier les démarches correspondantes (C3).	1.3.2 Je saisis avec pertinence les dommages, les déficiences et les nécessaires réparations sur les biens mobiliers, les équipements et les matériels, je procède moi-même aux réparations mineures et je relaie, en toute conscience de mes devoirs, les démarches correspondantes à mes supérieurs hiérarchiques (C3).	1.3.1 Les employés en hôtellerie sont capables de décrire, constater et annoncer différents dommages, et d'exécuter eux-mêmes des réparations mineures (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 3.1 Autonomie et responsabilité 3.5 Civilité

1.4 Objectif particulier Les employés en hôtellerie comprennent les principes de l'aménagement des chambres d'hôtes et des locaux de séjour, et sont capables de les appliquer tant dans l'esprit de l'entreprise que pour le bien-être des hôtes.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
1.4.1 Les employés en hôtellerie décrivent les caractéristiques, les opportunités d'emploi et les fonctions de diverses possibilités de décoration pour les chambres d'hôtes et les salles de séjour, et mettent en évidence leurs avantages et inconvénients (C2).	1.4.1 J'explique les buts et les caractéristiques des décorations dans les chambres d'hôtes et les salles de séjour, et suis en mesure, pour différentes possibilités de décoration et leurs éléments, de mettre en évidence les avantages et inconvénients (C3).		2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
1.4.2 Les employés en hôtellerie sont capables de gérer en toute autonomie plantes, fleurs coupées et autres éléments de décoration pour chambres d'hôtes et locaux de séjour, et d'assurer le maintien de leur valeur (C3).	1.4.2 Je suis capable d'utiliser et de gérer les éléments de décoration pour chambres d'hôtes et salles de séjour, et j'assume la responsabilité du maintien de leur valeur (C3).	1.4.1 Les employés en hôtellerie sont capables de mettre en évidence, au moyen d'exemples, les principes de l'entretien des fleurs et des plantes, et de les appliquer (C3). 1.4.2 Les employés en hôtellerie sont en mesure de réaliser et d'entretenir les décorations pour chambres d'hôtes et salles de séjour (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 3.1 Autonomie et responsabilité
1.4.3 Les employés en hôtellerie expliquent l'importance des aspects et éléments d'ambiance pour l'aménagement des chambres d'hôtes et des locaux de séjour, et décrivent leurs effets (C3).	1.4.3 J'explique les aspects et éléments relatifs à l'atmosphère interne aux chambres d'hôtes et locaux de séjour, et je les mets en œuvre avec mûre réflexion (C3).	1.4.3 Les employés en hôtellerie expliquent les aspects et éléments relatifs à l'atmosphère interne aux chambres d'hôtes et locaux de séjour, et sont capables de les mettre en œuvre avec mûre réflexion (C3).	2.5 Techniques de présentation 3.1 Autonomie et responsabilité

2 **Domaine central et de services 2 – Lingerie et agencement intérieur dans l'hôtel et les séminaires**

Objectif général La mise à disposition, le nettoyage et le soin du linge économiques et écologiques dans les installations hôtelières, ainsi que l'agencement intérieur dans les séminaires, sont une condition essentielle de la satisfaction des hôtes. Les employés en hôtellerie sont capables d'agencer les processus de travail de lessive et d'entretien du linge et d'effectuer les travaux correspondants. Ils sont en mesure de créer le bien-être et une ambiance agréable pour les invités de séminaires.			
2.1 Objectif particulier Les employés en hôtellerie identifient les différents types de linges et de textiles, et recourent avec pertinence aux machines, appareils et produits techno-chimiques pour leur nettoyage.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
2.1.1 Les employés en hôtellerie sont capables de distinguer les différents types de linges et de textiles, et de décrire les exigences spécifiques pour leur nettoyage (C2).	2.1.1 Je suis en mesure de distinguer et de grouper les différents types de linges et de textiles, et de décrire les caractéristiques et exigences spécifiques pour leur nettoyage (C2).	2.1.1 Les employés en hôtellerie sont en mesure de distinguer et de grouper les différents types de linges et de textiles, et de décrire les caractéristiques et exigences spécifiques pour leur nettoyage (C2).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
2.1.2 Les employés en hôtellerie sont capables de mettre en évidence, de manière pertinente et ciblée, le mode de fonctionnement et l'emploi aussi approprié qu'efficace de machines, d'appareils et d'équipements pour le nettoyage comme pour l'entretien du linge (C3).	2.1.2 Je suis capable d'employer en toute autonomie, de manière pertinente, ciblée et efficace, les machines, appareils et équipements pour le nettoyage et l'entretien (C3).	2.1.2 Les employés en hôtellerie sont capables d'employer en toute autonomie, de manière pertinente, ciblée et efficace, les machines, appareils et équipements pour le nettoyage et l'entretien, ainsi que d'appliquer les mesures pour le maintien de leur valeur (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
2.1.3 Les employés en hôtellerie expliquent le mode de fonctionnement des produits techno-chimiques pour le nettoyage et l'entretien des types de linge et de textiles, et mettent leur application en évidence (C2).	2.1.3 Je suis capable d'expliquer les types et le mode de fonctionnement des produits techno-chimiques pour le nettoyage et l'entretien des types de linges et de textiles, et de mettre en évidence leur emploi (C4).	2.1.3 Les employés en hôtellerie sont en mesure d'expliquer les types et le mode de fonctionnement des produits techno-chimiques pour le nettoyage et l'entretien des types de linges et de textiles, et de mettre en évidence leur emploi (C3).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus

2.2 Objectif particulier Les employés en hôtellerie sont capables de s'acquitter, en toute conscience de leurs obligations, des tâches liées à l'entretien du linge et de tenir compte d'exigences autant économiques qu'écologiques.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
2.2.1 Les employés en hôtellerie sont en mesure de mettre en évidence, de manière pertinente, ciblée et efficace, l'emploi approprié de machines, appareils et équipements pour le nettoyage et l'entretien du linge, et de décrire le processus d'entretien du linge (C2).	2.2.1 Je suis capable d'employer en toute autonomie, de manière pertinente, ciblée et efficace, les machines, appareils et équipements pour le nettoyage et l'entretien, et d'effectuer en toute autonomie les étapes de travail dans l'entretien du linge (C3).	2.2.1 Les employés en hôtellerie sont capables de mettre en œuvre les étapes de travail dans l'entretien du linge, et d'appliquer les prescriptions sur l'hygiène et la sécurité du travail (C3).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus 3.6 Résistance physique et psychique
2.2.2 Les employés en hôtellerie expliquent l'importance des exigences écologiques en matière de mise à disposition de linge, de nettoyage et d'entretien, et déduisent les conséquences essentielles pour la configuration de leurs propres étapes de travail dans la lessive (C3).	2.2.2 Je décris l'importance des exigences écologiques en matière de mise à disposition de linge, de nettoyage et d'entretien, et j'en tiens consciemment compte dans la configuration de mes propres étapes de travail dans la lessive (C3).	2.2.2 Les employés en hôtellerie expliquent les rapports économiques et écologiques dans l'entretien du linge, recourent aux techniques de travail adéquates et établissent des listes de contrôle (C3).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus 3.1 Autonomie et responsabilité

2.3 Objectif particulier Les employés en hôtellerie expliquent les formes et les principes de l'aménagement et de la décoration des locaux pour séminaires, et sont capables d'appliquer ces connaissances aux événements standard.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
2.3.1 Les employés en hôtellerie décrivent les éléments, les opportunités d'emploi et les fonctions de diverses possibilités de décoration pour locaux de séminaires, et mettent en évidence leurs avantages et inconvénients (C2).	2.3.1 J'explique les buts et les caractéristiques des décorations dans les locaux de séminaires, et suis en mesure de recourir à différentes possibilités de décoration, ainsi que de décrire leurs éléments, tout comme leurs avantages et inconvénients (C3).	2.3.1 Les employés en hôtellerie sont capables de décrire les buts et caractéristiques des décorations, et de réaliser des décorations pour les locaux de séminaires (C3).	2.5 Techniques de présentation
2.3.2 Les employés en hôtellerie sont capables de mettre en évidence les principes et mesures pour la culture et la préservation de la valeur de plantes, fleurs coupées et autres éléments de décoration, pour locaux de séminaires (C3).	2.3.2 Je suis capable d'utiliser et de gérer les éléments de décoration pour locaux de séminaires, et j'assume la responsabilité du maintien de leur valeur (C3).		2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 3.1 Autonomie et responsabilité
2.3.3 Les employés en hôtellerie expliquent l'importance des aspects et éléments d'ambiance pour l'agencement intérieur de séminaires, et expliquent leurs effets (C3).	2.3.3 J'explique les aspects et éléments relatifs à l'atmosphère interne aux locaux de séminaires, et je les mets en œuvre (C3).	2.3.2 Les employés en hôtellerie sont capables d'expliquer les caractéristiques des conditions de luminosité, et d'appliquer, en harmonie avec elles, les principes et éléments de l'aménagement de l'espace (C3).	2.5 Techniques de présentation 3.1 Autonomie et responsabilité

2.4 Objectif particulier Les employés en hôtellerie comprennent les besoins essentiels des hôtes de séminaires, sont en mesure de mener avec ceux-ci des conversations simples dans la langue nationale locale, et d'assurer des prestations de services dans le domaine de l'aménagement de l'espace, conformément aux demandes.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
2.4.1 Les employés en hôtellerie décrivent les besoins des hôtes des séminaires, et sont capables de décrire et d'expliquer les processus de travail et les étapes individuelles dans la mise sur pied de séminaires (C2).	2.4.1 Je décris les besoins des hôtes des séminaires, et je contribue en toute conscience de mes obligations à l'aménagement des processus de travail, des étapes individuelles et des interfaces dans la mise sur pied de séminaires (C3).	2.4.1 Les employés en hôtellerie décrivent les besoins des hôtes des séminaires, et contribuent en toute conscience de leurs obligations à l'aménagement des processus de travail, des étapes individuelles et des interfaces dans la mise sur pied de séminaires (C3).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus 3.1 Autonomie et responsabilité 3.5 Civilité
2.4.2 Les employés en hôtellerie sont capables, dans des situations simples de communication orale, de s'exprimer avec pertinence et adéquation avec leurs interlocuteurs, et de mener des conversations simples dans la langue nationale locale (C3).	2.4.2 Je suis capable d'aborder, sous forme orale et adaptée aux hôtes, les besoins des hôtes, de mener des conversations simples dans la langue nationale locale, et de donner correctement et amicalement des renseignements en réponse à des demandes simples (C3).	2.4.2 Les employés en hôtellerie sont capables d'aborder, sous forme orale et adaptée aux hôtes, les besoins des hôtes, de mener des conversations simples dans la langue nationale locale, et de donner correctement et amicalement des renseignements en réponse à des demandes simples (C3).	2.3 Stratégies d'apprentissage 3.3 Aptitude à la communication 3.5 Civilité
2.4.3 Les employés en hôtellerie sont capables d'expliquer les produits et prestations pour l'aménagement de l'espace, conformément aux demandes des hôtes ou des supérieurs hiérarchiques (C3).	2.4.3 Je suis en mesure de mettre à disposition, correctement et rapidement, les produits et prestations pour l'aménagement de l'espace, conformément aux demandes des hôtes ou de mes supérieurs hiérarchiques (C3).	2.4.3 Les employés en hôtellerie sont en mesure de mettre correctement à disposition les produits et prestations pour l'aménagement de l'espace, conformément aux demandes des hôtes ou des supérieurs hiérarchiques (C3).	3.5 Civilité 3.6 Résistance physique et psychique

3 **Domaine central et de services 3 – Prise en charge des hôtes pour le petit déjeuner et maintenance (préservation de la valeur) du domaine office**

Objectif général Les hôtes (clients) constituent le plus important groupe d'ayant droit de toute entreprise hôtelière. Leurs besoins et leur satisfaction constituent dès lors le point central des pensées et des actions des employés en hôtellerie. La prise en charge des hôtes au petit déjeuner et la maîtrise des processus de travail et de préservation de la valeur y relatifs représentent par conséquent une compétence principale des employés en hôtellerie. À cet égard, une importance fondamentale revient à l'exécution orientée résultat et efficace de tâches dans le domaine de la préservation de la valeur office.			
3.1 Objectif particulier Les employés en hôtellerie reconnaissent différents groupes d'hôtes et leurs besoins dans le domaine du petit déjeuner, et décrivent l'offre de mets et de boissons dans le domaine du petit déjeuner.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
3.1.1 Les employés en hôtellerie décrivent les exigences en matière d'aménagement de l'offre de mets et de boissons dans le domaine du petit déjeuner, et sont capables de décrire les produits et prestations individuels (C2).		3.1.1 Les employés en hôtellerie sont capables de caractériser les propriétés et caractéristiques des aliments et des boissons dans le domaine du petit déjeuner, et de décrire les exigences par rapport à ceux-ci (C3).	2.5 Techniques de présentation
3.1.2 Les employés en hôtellerie sont capables d'expliquer les besoins des différents hôtes dans le domaine du petit déjeuner, et de décrire l'importance de l'offre de mets et de boissons (C3).	3.1.1 Je suis en mesure d'expliquer les besoins de nos hôtes dans le domaine du petit déjeuner, et d'offrir, de manière orientée hôtes et objectifs, les produits correspondants dans l'éventail des mets et des boissons (C2).	3.1.2 Je suis en mesure de décrire les besoins des hôtes dans le domaine du petit déjeuner, et d'offrir, de manière orientée hôtes et objectifs, les produits correspondants dans l'éventail des mets et des boissons (C3).	2.3 Stratégies d'apprentissage 3.3 Aptitude à la communication 3.5 Civilité

3.2 Objectif particulier Les employés en hôtellerie exécutent les processus de travail dans le domaine du petit déjeuner, et appliquent les règles de service fondamentales.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
3.2.1 Les employés en hôtellerie sont capables de caractériser les différents mets et boissons dans le domaine du petit déjeuner, et de décrire les règles pour leur préparation ou service (C2).	3.2.1 Je suis capable de caractériser les divers boissons et mets dans le domaine du petit déjeuner, et de les confectionner ou servir en toute autonomie selon les règles (C3).	3.2.1 Les employés en hôtellerie sont capables de maîtriser les tâches et déroulements dans le domaine du petit déjeuner, et de tenir compte comme il se doit des exigences de l'hygiène du travail, et des prescriptions de la sécurité du travail (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 3.1 Autonomie et responsabilité 3.6 Résistance physique et psychique
3.2.2 Les employés en hôtellerie décrivent les exigences en matière de service dans le domaine du petit déjeuner, et caractérisent les particularités, règles et formes du service du petit déjeuner (C2).	3.2.2 Je décris les exigences et les règles du service dans le domaine du petit déjeuner, et je les mets en œuvre en toute autonomie, en pleine conscience de mes obligations (C2).		2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 3.5 Civilité 3.4 Aptitude au travail en équipe

3.3 Objectif particulier Les employés en hôtellerie sont capables d'expliquer les exigences en matière de nettoyage et de préservation de la valeur pour les équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation, et de procéder en pleine conscience de leurs obligations aux étapes de travail pour le nettoyage dans le domaine office.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
3.3.1 Les employés en hôtellerie décrivent les caractéristiques et possibilités d'emploi des plus importants produits de nettoyage dans le domaine office (C2).	3.3.1 Je mets en évidence les caractéristiques et possibilités d'emploi des plus importants produits de nettoyage dans le domaine office, au moyen d'étapes typiques de nettoyage (C3).	3.3.1 Les employés en hôtellerie mettent en évidence les caractéristiques des divers matériaux, et caractérisent les plus importants produits techno-chimiques et leurs possibilités d'emploi (C2).	2.5 Techniques de présentation
3.3.2 Les employés en hôtellerie expliquent les principes de l'emploi efficace, soigneux et écologique d'équipements, d'appareils et de matériels pour le nettoyage dans le domaine office (C2).	3.3.2 J'explique les principes de l'emploi efficace et écologique d'équipements, d'appareils et de matériels d'exploitation pour le nettoyage dans le domaine office au moyen d'exemples évocateurs (C3).	3.3.2 Les employés en hôtellerie décrivent les principes de l'emploi efficace et écologique d'équipements, de machines, d'appareils et de matériels d'exploitation pour le nettoyage dans le domaine office (C2).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 3.1 Autonomie et responsabilité
3.3.3 Les employés en hôtellerie expliquent l'importance du maniement soigneux des équipements, des appareils et des matériels d'exploitation, et sont capables de décrire les mesures appropriées pour la préservation de la valeur dans le domaine office (C2).	3.3.3 Je décris l'importance du maniement soigneux des équipements, des machines, des appareils et des matériels d'exploitation, et suis capable de mettre en œuvre les mesures appropriées pour la préservation de la valeur dans le domaine office (C3).	3.3.3 Les employés en hôtellerie décrivent les principes et les mesures de la préservation de la valeur des machines, appareils et matériels d'exploitation, et assurent leur maintien de valeur (C3).	3.1 Autonomie et responsabilité 3.5 Civilité 3.6 Résistance physique et psychique

3.4 Objectif particulier Les employés en hôtellerie sont capables de reconnaître les particularités et différences du nettoyage d'entretien et de base, d'expliquer les méthodes et produits correspondants, et de les employer avec mûre réflexion, aussi pertinemment qu'écologiquement et économiquement, à la maintenance (préservation de la valeur) du domaine office.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
3.4.1 Les employés en hôtellerie sont capables de décrire les caractéristiques spécifiques et les particularités du nettoyage d'entretien et de base dans le domaine office, et de mettre en évidence les différences fondamentales (C2).	3.4.1 Je mets en évidence au moyen d'exemples les caractéristiques spécifiques et les particularités du nettoyage d'entretien et de base dans le domaine office, et j'explique les différences (C2).		2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
3.4.2 Les employés en hôtellerie expliquent les exigences en matière de nettoyage de base de matériels dans le domaine office, et expliquent l'emploi des systèmes et méthodes correspondants (C2).	3.4.2 Je décris les exigences en matière de nettoyage de base de matériaux dans le domaine office, et j'applique en toute autonomie, de manière ciblée et efficacement les systèmes et méthodes connexes (C3).	3.4.1 Les employés en hôtellerie maîtrisent les étapes individuelles dans le nettoyage de base de matériels, emploient de manière appropriée les machines, appareils, ustensiles, produits et méthodes adéquats, et tiennent compte avec mûre réflexion des prescriptions de l'hygiène et de la sécurité du travail (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 3.1 Autonomie et responsabilité 3.6 Résistance physique et psychique

4 **Domaine central et de services 4 – Maintenance (préservation de la valeur) dans l'économie ménagère et prise en charge des hôtes dans l'hôtel et le séminaire**

Objectif général

Dans les installations hôtelières, des investissements coûteux sont nécessaires pour une création de valeur orientée résultat et efficiente. Les employés en hôtellerie sont en mesure de nettoyer et entretenir les locaux, les installations et le mobilier de façon autonome, selon les exigences de l'entreprise et pour le bien-être des hôtes. Dans l'hôtel et le séminaire, les employés en hôtellerie reconnaissent les besoins et les exigences de leurs hôtes et sont capables d'y répondre de façon professionnelle et prévenante.

4.1 Objectif particulier

Les employés en hôtellerie sont capables d'expliquer les exigences en matière de nettoyage de base pour les équipements et matériels d'exploitation dans le domaine de l'économie ménagère et de décrire les caractéristiques et particularités des produits de nettoyage, ainsi que les mesures pour la préservation de la valeur.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
4.1.1 Les employés en hôtellerie décrivent les caractéristiques et possibilités d'emploi des plus importants produits de nettoyage dans le domaine de l'économie ménagère (C2).	4.1.1 Je mets en évidence les caractéristiques et possibilités d'emploi des plus importants produits de nettoyage dans le domaine de l'économie ménagère, au moyen d'étapes typiques et d'étapes de nettoyage (C3).	4.1.1 Les employés en hôtellerie mettent en évidence les caractéristiques et possibilités d'emploi des plus importants produits de nettoyage dans le domaine de l'économie ménagère, au moyen d'étapes typiques de nettoyage (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 2.5 Techniques de présentation
4.1.2 Les employés en hôtellerie expliquent les principes de l'emploi efficace, soigneux et écologique d'équipements, d'appareils et de matériels pour le nettoyage dans le domaine de l'économie ménagère, et sont capables de décrire les mesures appropriées pour la préservation de la valeur dans le domaine des arts ménagers (C2).	4.1.2 J'explique les principes de l'emploi efficace et écologique d'équipements, d'appareils et de matériels d'exploitation pour le nettoyage dans le domaine de l'économie ménagère au moyen d'exemples évocateurs, et je les mets en œuvre avec mûre réflexion (C3).	4.1.2 Les employés en hôtellerie expliquent les principes de l'emploi efficace et écologique d'équipements, d'appareils et de matériels d'exploitation pour le nettoyage dans le domaine de l'économie ménagère, au moyen d'exemples évocateurs (C2).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 3.1 Autonomie et responsabilité 3.6 Résistance physique et psychique

4.2 Objectif particulier Les employés en hôtellerie sont capables d'expliquer les méthodes, machines et produits pour le nettoyage de base dans le domaine de l'économie ménagère, et de les employer avec mûre réflexion, aussi convenablement qu'économiquement et écologiquement.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
4.2.1 Les employés en hôtellerie sont capables de décrire les caractéristiques spécifiques et les particularités du nettoyage d'entretien et de base dans le domaine de l'économie ménagère, et de mettre en évidence les différences fondamentales (C2).	4.2.1 Je mets en évidence de manière différenciée, au moyen d'exemples, les caractéristiques spécifiques et les particularités du nettoyage d'entretien et de base dans le domaine de l'économie ménagère, et j'explique les différences (C2).	4.2.1 Je mets en évidence de manière différenciée, au moyen d'exemples, les caractéristiques spécifiques et les particularités du nettoyage d'entretien et de base dans le domaine de l'économie ménagère, et j'explique les différences (C2).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
4.2.2 Les employés en hôtellerie expliquent les exigences en matière de nettoyage d'entretien et de base dans le domaine de l'économie ménagère, et expliquent l'emploi des systèmes et méthodes correspondants (C3).	4.2.2 Je décris les exigences en matière de nettoyage d'entretien et de base de matériaux dans le domaine de l'économie ménagère, et j'applique en toute autonomie, de manière ciblée et efficacement les systèmes et méthodes connexes (C3).	4.2.2 Je décris les exigences en matière de nettoyage d'entretien et de base de matériaux dans le domaine de l'économie ménagère, et j'applique en toute autonomie, de manière ciblée et efficacement les systèmes et méthodes connexes (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 3.1 Autonomie et responsabilité 3.6 Résistance physique et psychique
4.2.3 Les employés en hôtellerie sont en mesure de décrire les processus du nettoyage d'entretien et de base dans le domaine de l'économie ménagère, et de reconnaître l'importance des étapes de travail individuelles (C3).	4.2.3 Je maîtrise les étapes individuelles du nettoyage d'entretien et de base dans le domaine de l'économie ménagère, et suis capable de les mettre en œuvre, avec mûre réflexion et en toute conscience de mes obligations (C3).	4.2.3 Les employés en hôtellerie décrivent les étapes individuelles du nettoyage d'entretien et de base dans le domaine de l'économie ménagère, et sont capables de les mettre en œuvre, avec mûre réflexion et en toute conscience de leurs obligations (C3).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus 3.1 Autonomie et responsabilité

4.3 Objectif particulier Les employés en hôtellerie reconnaissent les besoins et attentes des différents hôtes dans le domaine hôtellerie et séminaires, exécutent des processus de travail et appliquent les règles de l'encadrement des hôtes en adéquation avec ceux-ci, et dans l'esprit de l'entreprise.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
4.3.1 Les employés en hôtellerie décrivent les besoins et attentes des hôtes dans le domaine hôtellerie et séminaires, et sont capables d'expliquer les règles générales de l'encadrement des hôtes (C2).	4.3.1 Je décris les besoins des hôtes d'hôtel et de séminaires, et j'explique les règles générales de l'encadrement des hôtes (C3).		2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus 3.1 Autonomie et responsabilité 3.3 Aptitude à la communication
4.3.2 Les employés en hôtellerie sont capables d'expliquer les règles, les processus de travail et les étapes individuelles dans l'aménagement de séminaires, et de donner des renseignements en réponse à des demandes simples (C3)	4.3.2 J'explique les processus de travail et les étapes individuelles dans l'aménagement de séminaires, et suis capable d'assumer des tâches essentielles, et de m'en acquitter avec mûre réflexion (C3).	4.3.1 Les employés en hôtellerie décrivent les processus de travail et les étapes individuelles dans l'aménagement de séminaires, et sont capables d'assumer des tâches essentielles, et de s'en acquitter avec mûre réflexion (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus 3.4 Aptitude au travail en équipe

4.4 Objectif particulier Les employés en hôtellerie sont capables de décrire les exigences en matière de communication avec les hôtes ainsi que les formes de civilité, de même que d'organiser les contacts avec les hôtes dans la langue nationale locale, dans l'intérêt de l'entreprise et des hôtes.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
4.4.1 Les employés en hôtellerie décrivent l'importance des règles de comportement vis-à-vis des hôtes, et sont capables de décrire au moyen d'exemples les principes du comportement et de la communication vis-à-vis des hôtes (C2).	4.4.1 Je suis en mesure de me comporter amicalement, correctement et avec prévenance vis-à-vis des hôtes, dans le sens des objectifs de l'entreprise et de leurs désirs (C3).	4.4.1 Les employés en hôtellerie sont en mesure de se comporter amicalement, correctement et avec prévenance vis-à-vis des hôtes, dans le sens des objectifs de l'entreprise et de leurs désirs (C3).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus 2.3 Stratégies d'apprentissage 3.3 Aptitude à la communication
4.4.2 Les employés en hôtellerie sont capables, dans des situations simples de communication orale, de s'exprimer avec pertinence et adéquation avec les hôtes d'hôtel et de séminaires, et de mener des conversations simples dans la langue nationale locale (C3).	4.4.2 Je suis capable d'aborder, sous forme orale et adaptée aux hôtes, les besoins des hôtes, de mener des conversations simples dans la langue nationale locale, et de donner correctement et amicalement des renseignements en réponse à des demandes simples (C3).	4.4.2 Les employés en hôtellerie sont capables d'aborder, sous forme orale et adaptée aux hôtes, les besoins des hôtes, de mener des conversations simples dans la langue nationale locale, et de donner correctement et amicalement des renseignements en réponse à des demandes simples (C3).	2.3 Stratégies d'apprentissage 3.3 Aptitude à la communication 3.5 Civilité 2.4 Stratégies de l'information et de la communication

5 Gestion et organisation d'entreprise

Objectif général Les connaissances fondamentales en gestion et structure d'entreprise sont nécessaires pour les employés en hôtellerie pour comprendre les rapports économiques, sociaux et écologiques de l'entreprise. Elles constituent une base importante pour assumer de façon efficiente les tâches du travail quotidien et les processus et fournissent la base d'une réflexion et d'une action dans la vue de l'entrepreneur et orientée hôtes.			
5.1 Objectif particulier Les employés en hôtellerie sont capables de décrire la structure de la branche, l'organisation des entreprises du secteur de l'hébergement et de l'assurance qualité.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
5.1.1 Les employés en hôtellerie expliquent les caractéristiques spécifiques et les particularités de la branche gastronomique, et décrivent les tendances essentielles et les conséquences dans la branche (C2).			2.5 Techniques de présentation 3.2 Apprentissage tout au long de la vie
5.1.2 Les employés en hôtellerie décrivent les buts, la structure, les postes et les processus de travail d'une entreprise gastronomique, et expliquent leurs tâches et leur fonctionnement conjoint (C2).	5.1.1 Je décris les buts, la structure, les postes et les processus de travail, et je mets en évidence les tâches et les dépendances significatives au moyen d'exemples (C4).		2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
5.1.3 Les employés en hôtellerie expliquent les buts et le mode de fonctionnement des systèmes d'assurance qualité, et sont en mesure de mettre leurs avantages en évidence (C2).	5.1.2 J'explique les exigences de qualité, et je les explique au moyen d'exemples (C4). J'applique dans mon domaine de travail, avec pertinence et conscience de mes obligations, les exigences de l'assurance qualité (C3).		2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
5.1.4 Les employés en hôtellerie décrivent la signification et les besoins des plus importants groupes d'ayants droit d'une entreprise gastronomique, et sont en mesure de caractériser les plus importants produits et prestations (C2).	5.1.4 Je suis capable de caractériser les plus importants groupes d'ayants droit de mon entreprise formatrice (collaborateurs, hôtes, bailleurs de fonds), de mettre leurs besoins en évidence et d'expliquer les plus importants produits et prestations de notre entreprise (C3).		2.5 Techniques de présentation 3.3 Aptitude à la communication

5.2 Objectif particulier Les employés en hôtellerie reconnaissent la fonction et l'importance des règles de comportement et de communication dans leurs rapports avec les supérieurs hiérarchiques et les collaborateurs, et les appliquent consciencieusement dans l'exécution de leurs tâches, tout en faisant preuve d'autocritique.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
5.2.1 Les employés en hôtellerie décrivent l'importance des soins corporels, de l'habillement, de la langue et de la gestuelle pour le succès de leur apparence, et sont capables de mettre en évidence des modes de comportement positifs et négatifs (C2).	5.2.1 Je suis capable d'adapter mes soins corporels, mes bijoux, ma tenue vestimentaire, mon langage ainsi que ma gestuelle aux buts de l'entreprise, et de me comporter en adéquation avec les hôtes et les collaborateurs (C3).		3.5 Civilité
5.2.2 Les employés en hôtellerie expliquent l'importance, les aspects et les règles de la communication réussie vis-à-vis des hôtes, des supérieurs hiérarchiques et des collaborateurs, et appliquent ceux-ci au moyen de situations typiques (C3).	5.2.2 À partir de mon domaine d'activité et de travail, et par le biais d'exemples positifs, je mets en évidence les aspects et les règles de la communication réussie, je décris des situations susceptibles d'amélioration, et je déduis les conséquences pour mon comportement (C4).		3.1 Autonomie et responsabilité 3.3 Aptitude à la communication
5.2.3 Les employés en hôtellerie expliquent l'importance et les aspects d'une apparence sûre de soi, et analysent de manière autocritique leurs propres forces et faiblesses (C4).	5.2.3 Je suis capable, avec mûre réflexion, d'adopter une apparence sûre de moi et d'estimer avec réalisme mes possibilités et limites (C4).		2.5 Techniques de présentation 3.2 Apprentissage tout au long de la vie 3.5 Civilité

5.3 Objectif particulier Les employés en hôtellerie reconnaissent l'importance des moyens d'information et de communication pour la maîtrise des processus d'entreprise.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
5.3.1 Les employés en hôtellerie décrivent les écrits importants employés dans une entreprise gastronomique, et expliquent leur fonction (C2).	5.3.1 Je suis capable de décrire les écrits employés dans mes domaines de travail, et d'expliquer leur fonction au moyen d'exemples (C2).		2.4 Stratégies de l'information et de la communication 3.3 Aptitude à la communication
5.3.2 Les employés en hôtellerie sont capables de décrire l'application d'importants écrits dans leur domaine de travail et d'activité (C2).	5.3.2 Je suis en mesure d'appliquer pertinemment les écrits corrects dans mon domaine de travail, et de les retransmettre aux postes adéquats (C3).		2.4 Stratégies de l'information et de la communication 3.3 Aptitude à la communication
5.3.3 Les employés en hôtellerie décrivent les fonctions et les possibilités d'emploi des outils d'information et de communication fondamentaux dans la branche de la gastronomie, et les appliquent avec pertinence, en adéquation avec les hôtes (C3).	5.3.3 Je décris les fonctions et les possibilités d'emploi des outils d'information et de communication de base, et je les applique avec pertinence, en adéquation avec les hôtes (C3).		2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 2.4 Stratégies de l'information et de la communication 3.3 Aptitude à la communication

6 Sécurité au travail, protection de la santé, protection contre les incendies

Objectif général Des bonnes notions de sécurité du travail et de protection de la santé sont une compétence principale pour les employés en hôtellerie, car ces exigences sont posées par des prescriptions légales et d'entreprises. Les employés en hôtellerie comprennent ces exigences et les appliquent de façon consciencieuse dans leur propre intérêt, ainsi que dans celui d'autres collaborateurs et des hôtes.			
6.1 Objectif particulier Les employés en hôtellerie comprennent les principes et règlements relatifs à la sécurité du travail, à la protection contre les incendies et à la protection de la santé, décrivent leur importance pour leur propre travail comme pour les entreprises hôtelières et les appliquent consciencieusement.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
6.1.1 Les employés en hôtellerie décrivent l'importance des règlements fondamentaux de la sécurité du travail et des recommandations de la branche quant à la sécurité du travail, à la protection contre les incendies et à la protection de la santé (C2).	6.1.1 Je suis capable, au moyen de mesures concrètes, d'exposer les réglementations de la sécurité du travail, de la protection contre les incendies et de la protection de la santé, et d'expliquer leur signification (C3).	6.1.1 Les employés en hôtellerie sont capables, au moyen de mesures concrètes, d'exposer les réglementations de la sécurité du travail, de la protection contre les incendies et de la protection de la santé, et d'expliquer leur signification (C3).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
6.1.2 Les employés en hôtellerie expliquent les causes des situations d'accidents typiques, et sont capables d'en démontrer les conséquences, pour eux-mêmes comme pour les collaborateurs et les hôtes (C2).	6.1.2 Je mets en évidence les causes et conséquences potentielles des accidents, et je décris les conséquences possibles pour moi-même comme pour les collaborateurs et les hôtes (C2).	6.1.2 Les employés en hôtellerie mettent en évidence les causes et conséquences potentielles des accidents, et décrivent les conséquences possibles pour eux-mêmes comme pour les collaborateurs et les hôtes (C2).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus 3.2 Apprentissage tout au long de la vie
6.1.3 Les employés en hôtellerie sont à même de décrire les risques d'accidents, et de mettre en évidence les mesures par lesquelles ceux-ci peuvent être évités (C3).	6.1.3 Je décris les risques d'accidents, et suis capable de décrire et de mettre en œuvre les mesures permettant de les éviter (C3).	6.1.3 Les employés en hôtellerie décrivent les risques d'accidents, et sont capables de décrire et de mettre en œuvre les mesures permettant de les éviter (C3).	3.1 Autonomie et responsabilité

6.1.4 Les employés en hôtellerie expliquent les objectifs de la prévoyance sanitaire et la valeur des mesures de protection de la santé, pour le bien-être propre (C2).	6.1.4 Je suis capable de mettre en évidence des domaines, des tâches et des activités mettant la santé en danger, et de mettre en œuvre des mesures de protection de la santé (C3).	6.1.4 Je suis capable de mettre en évidence des domaines, des tâches et des activités mettant la santé en danger, et de mettre en œuvre des mesures de protection de la santé (C3).	3.1 Autonomie et responsabilité
6.1.5 Les employés en hôtellerie mettent en évidence les causes des incendies, et décrivent la fonction et l'effet des mesures de protection contre les incendies (C3).	6.1.5 Je mets en évidence les causes des incendies, et j'applique sciemment les mesures appropriées pour les empêcher (C3).	6.1.5 Les employés en hôtellerie mettent en évidence les causes possibles des incendies, et décrivent les mesures pour les empêcher (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes
6.1.6 Les employés en hôtellerie expliquent les buts et idées-force des différentes règles de comportement en cas d'incendie, et mettent en évidence leur mise en œuvre (C3).	6.1.6 Je suis capable de démontrer aux collaborateurs et aux hôtes l'idée et les buts des diverses mesures de protection contre les incendies, ainsi que leur application (C4).		3.3 Aptitude à la communication 2.5 Techniques de présentation

7 Hygiène

Objectif général Le respect des règles d'hygiène est une condition fondamentale, non seulement parce que ces exigences sont posées par des prescriptions légales et d'entreprises, mais aussi parce que l'hygiène est un facteur important autant pour la qualité des produits que pour la préservation de la valeur. Les employés en hôtellerie comprennent les prescriptions et les mesures d'hygiène et les appliquent consciencieusement dans leur propre domaine de travail.			
7.1 Objectif particulier Les employés en hôtellerie décrivent les principes de l'hygiène personnelle et d'entreprise, et sont capables de les mettre en œuvre dans leur propre domaine de travail, en adéquation avec l'entreprise.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
7.1.1 Les employés en hôtellerie décrivent les prescriptions fondamentales de l'ordonnance sur les denrées alimentaires, et décrivent autant que justifient leur mise en œuvre dans des situations posant problème dans l'entreprise, ainsi que dans leur environnement de travail (C3).	7.1.1 Je décris l'objectif fondamental et les domaines de tâches typiques de l'ordonnance sur les denrées alimentaires, au moyen de problèmes et de champs d'action appropriés (C3).		
7.1.2 Les employés en hôtellerie expliquent les règles et les mesures de l'hygiène personnelle et liée à la place de travail, et décrivent leur fonction pour les domaines de tâches et processus de travail fondamentaux (C3).	7.1.2 J'explique l'importance des règles et des mesures de l'hygiène personnelle et liée à la place de travail, et je les mets en œuvre dans mes processus de travail et dans l'entreprise, de manière mûrement pensée, économiquement et écologiquement (C3).	7.1.1 Les employés en hôtellerie décrivent l'importance des règles et des mesures de l'hygiène personnelle et liée à la place de travail, et les mettent en œuvre dans leurs processus de travail de manière mûrement pensée, économiquement et écologiquement (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 3.1 Autonomie et responsabilité
7.2.3 Les employés en hôtellerie expliquent les causes du manque d'hygiène, et sont capables de décrire les effets du manque d'hygiène (C2).		7.2.2 Les employés en hôtellerie expliquent les causes du manque d'hygiène, et sont capables de décrire les effets du manque d'hygiène au moyen d'exemples (C2).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus

Objectif général Dans les installations hôtelières, la gestion des marchandises et des produits a une importance fondamentale, que ce soit du point de vue financier ou en ce qui concerne la satisfaction rapide et ciblée des besoins des hôtes. Les employés en hôtellerie sont capables de gérer marchandises et produits selon les règles de l'art.			
8.1 Objectif particulier Les employés en hôtellerie sont capables de décrire les processus d'exploitation des marchandises, de leur acquisition à leur élimination, et de s'en acquitter en toute conscience de leurs obligations.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
8.1.1 Les employés en hôtellerie décrivent les buts et les principes de l'approvisionnement et de l'élimination respectueux de l'environnement et économiques, et mettent en évidence leur application pour les déchets typiques dans la gastronomie (C3).	8.1.1 Je suis capable de mettre en évidence les principes et les buts du stockage de marchandises et de l'élimination des déchets et j'en explique l'importance (C2).	8.1.1 Les employés en hôtellerie sont capables de mettre en évidence les principes et les buts du stockage de marchandises et de l'élimination des déchets, et d'appliquer les dispositions légales (C2).	3.1 Autonomie et responsabilité
8.1.2 Les employés en hôtellerie sont capables de distinguer divers types de déchets, et d'appliquer les différentes idées-force à la protection de l'environnement (éviter, séparer, récupérer, éliminer) (C3).	8.1.2 Je décris les différents types de déchets ainsi que les types d'élimination respectifs, et je les applique en toute autonomie (C2).	8.1.2 Les employés en hôtellerie décrivent les divers types d'élimination, et les appliquent en toute autonomie (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes
8.1.3 Les employés en hôtellerie expliquent l'importance et les buts de l'inventaire extracomptable, ainsi que son processus et son utilisation (C2).	8.1.3 Je suis capable de m'acquiescer sur instructions des étapes de travail dans l'inventaire extracomptable de marchandises, et d'employer les outils de travail et de communication correspondants (C3).		2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes 2.4 Stratégies de l'information et de la communication

B

1 Organisation des cours interentreprises (CIE)

Les cours interentreprises (CIE) complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire. Les responsables du cours sont Hotel & Gastro *formation* et ses organisations cantonales et régionales. La durée totale des cours est de 16 à 20 jours et leur fréquentation est obligatoire.

1.1 Commission de surveillance

1.1.1 Il incombe à "Hotel & Gastro *formation*" de surveiller et de coordonner les cours d'interentreprises pour les employés en hôtellerie sur l'ensemble du territoire suisse.

1.1.2 L'organe de surveillance est le comité de "Hotel & Gastro *formation*", dont font partie, conformément aux statuts de "Hotel & Gastro *formation*", des représentants des partenaires sociaux de l'hôtellerie et de la restauration.

1.1.3 Le comité de "Hotel & Gastro *formation*" veille à ce que le présent règlement soit appliqué de façon uniforme sur l'ensemble du territoire de la Confédération suisse. Les tâches suivantes lui incombent notamment:

- a) Elaboration, sur la base de l'Ordonnance sur la formation professionnelle de base et du plan de formation, d'un programme cadre pour les cours interentreprises.
- b) Emission de directives concernant l'organisation et le déroulement des cours.
- c) Prise de connaissance de décomptes pour les cours interentreprises des organisations qui les réalisent.
- d) Etablissement de directives concernant l'équipement des locaux des cours interentreprises.

1.2 Commission des cours

1.2.1 Les organes responsables des organisations chargées de la réalisation des cours assument notamment les tâches suivantes:

- a) Ils élaborent le programme des cours interentreprises en se fondant sur les programmes cadres de la commission de surveillance et du comité directeur de "Hotel & Gastro *formation*".
- b) Ils établissent des devis et des décomptes.
- c) Ils désignent les instructeurs des cours interentreprises selon les prescriptions de "Hotel & Gastro *formation*" et mettent à disposition les locaux de cours.
- d) Ils fournissent les installations nécessaires.
- e) Ils fixent les dates des cours et s'occupent des publications et des convocations.

- f) En accord avec les écoles professionnelles et entreprises concernées, ils veillent à ce que les cours des écoles professionnelles soient donnés pendant les cours interentreprises.
- g) Ils surveillent l'activité de formation et veillent à la réalisation des objectifs des cours.
- h) Ils veillent, si nécessaire, à ce que les participants soient nourris et logés.
- i) Ils rédigent un rapport sur les cours interentreprises à l'intention du comité directeur de "Hotel & Gastro *formation*" et des cantons participants.
- j) Ils informent les entreprises formatrices et les écoles professionnelles sur les cours interentreprises.
- k) Ils établissent des décomptes à l'intention du comité directeur de "Hotel & Gastro *formation*".

1.2.2 Dans le cadre des cours professionnels intercantonaux, les CIE constituent une partie intégrante des cours-blocs.

1.2.3 Les cours se répartissent comme suit sur les années d'apprentissage:

Cours 1:	env. 4 journées de 8 heures:	Préservation de la valeur et agencement intérieur dans les étages
Cours 2:	env. 4 journées de 8 heures:	Buanderie et agencement intérieur dans le secteur d'hôtel et de séminaires
Cours 3:	env. 4 journées de 8 heures:	Encadrement des hôtes au petit-déjeuner et préservation de la valeur office
Cours 4:	env. 4 journées de 8 heures:	Préservation de la valeur intendance et encadrement des hôtes
Les objectifs généraux 1.5 à 1.9 sont intégrés de façon cohérente et appropriée dans les quatre cours interentreprises.		

1.2.4 Si les CIE sont intégrés dans les cours professionnels intercantonaux, on doit élaborer un programme de cours distinct.

C

1 Organisation de la qualification finale

1.1 La qualification finale a lieu dans une école professionnelle, dans l'entreprise formatrice ou dans une autre entreprise appropriée. Un poste de travail ainsi que les équipements nécessaires en parfait état sont mis à la disposition des personnes en formation. La convocation indique quel matériel elles doivent apporter.

Les personnes en formation prennent connaissance des sujets d'examen au début des épreuves. Elles reçoivent au besoin les explications nécessaires.

1.2 Les domaines de qualification à examiner sont:

Domaine de qualification travaux pratiques:

Position 1: Structure d'entreprise, logistique

Position 2: Encadrement des hôtes, agencement intérieur

Position 3: Préservation de la valeur

Position 4: Buanderie

Domaine de qualification connaissances professionnelles:

Position 1: Hygiène, sécurité au travail et protection de la santé,
logistique, buanderie

Position 2: Préservation de la valeur

Position 3: Encadrement des hôtes, agencement intérieur

L'entretien de l'examen doit être réalisé de façon interdisciplinaire.

Domaine de qualification enseignement des connaissances professionnelles

(Note d'expérience):

La note correspond à la moyenne des notes du 1^{er} au 4^{ème} semestres de l'école professionnelle ou du cours professionnel intercantonal et est arrondie à une note entière ou à une demi-note.

Domaine de qualification culture générale:

Selon le règlement de l'Office fédéral concernant la branche «Culture générale».

1.3 Les performances de la procédure de qualification finale sont évaluées par des notes allant de 6 à 1. Les demi-notes intermédiaires sont admises.

1.4 La note de chaque domaine de qualification composé de positions distinctes est arrondie comme moyenne à la première décimale.

1.5 Le relevé de notes fait état de la note globale et du résumé des performances de chaque domaine de qualification avec une note.

1.6 Echelle des notes

Notes	Qualité des performances
6	Très bonne
5	Bonne
4	Suffisante
3	Faible
2	Très faible
1	Inutilisable

1.7 Pour déterminer si la procédure de qualification est réussie, les domaines de qualification ci-après sont appréciés et pondérés comme suit:

- Travaux pratiques (coefficient deux)
- Connaissances professionnelles
- Enseignement des connaissances professionnelles (note d'expérience)
- Culture générale

1.8 La note globale correspond à la somme des notes des domaines de qualification, divisée par 5 et arrondie à la première décimale.

D

1 Plan des cours de l'école professionnelle

Tableau horaire pour l'école professionnelle des employés en hôtellerie

La répartition des périodes d'enseignement sur les années d'apprentissage a lieu selon les particularités de chaque région et en principe en accord avec les autorités compétentes et les prestataires de la pratique professionnelle.

Matières	<u>Années d'apprentissage</u>		Total périodes d'enseignement
	1	2	
1. Connaissances professionnelles	200	200	400
<i>Domaine central et de services 1</i>			
Préservation de la valeur dans les étages			
<i>Domaine central et de services 2</i>			
Buanderie			
<i>Domaine central et de services 3</i>			
Prise en charge des hôtes au petit-déjeuner, préservation de la valeur office			
<i>Domaine central et de services 4</i>			
Préservation de la valeur intendance			
2. Enseignement de la culture générale	120	120	240
3. Gymnastique et sport	40	40	80
Total	360	360	720

Approbation et entrée en vigueur

Le présent plan de formation entre en vigueur le 1^{er} janvier 2005.

Weggis, le 7 décembre 2004

Hotel & Gastro *formation*

Le Président

Le Vice-président

Willy Benz

Karl Eugster

Le présent plan de formation est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie conformément à l'article 10 alinéa 1 de l'Ordonnance sur la formation de base des employés en hôtellerie, du 7 décembre 2004.

Berne, le 7 décembre 2004

Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie

Le Directeur

Eric Fumeaux

Vous trouverez d'autres documents concernant la formation professionnelle initiale
Employée en hôtellerie / Employé en hôtellerie
sous www.hotelgastro.ch - Lonay - downloads