

Plan d'études cadre

pour

**l'enseignement des connaissances
professionnelles**

d'employé(e) en hôtellerie

Édition 2011

Hotel & Gastro *formation*
Eichstrasse 20, 6353 Weggis, téléphone 041 392 77 77, télécopieur 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 niveaux K (niveaux de compétence)	p.	4
4. Recommandations, répartition sommaire des quatre domaines centraux et de services	p.	5 + 6

Thèmes/branches des connaissances professionnelles

100 leçons par domaine central et de services

Domaine central et de services 1 : p. 7 + 8
Préservation de la valeur et Agencement intérieur dans le secteur des étages

Domaine central et de services 2 :
Buanderie/lingerie et Agencement intérieur dans les domaines de l'hôtellerie et des séminaires p. 9 + 10

Domaine central et de services 3 :
Encadrement des hôtes dans le domaine du petit-déjeuner, Préservation de la valeur dans le secteur de l'office, Logistique p. 11 + 12

Domaine central et de services 4 :
Préservation de la valeur dans l'économie ménagère et Encadrement des hôtes dans les domaines de l'hôtellerie et des séminaires p. 13 + 14

La gestion et structure d'entreprise, la sécurité au travail, la protection de la santé ainsi que des points relatifs à l'hygiène sont rattachés à chacun des domaines centraux et de services.

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

L'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employé(e) en hôtellerie et le plan de formation du 7 décembre 2004 constituent les bases légales de ce plan d'études cadre. Les objectifs généraux, les objectifs particuliers et les objectifs évaluateurs issus de l'ordonnance et du plan de formation **ont force obligatoire**.

- Les compétences méthodologiques et sociales 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, il 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 à 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 rapport avec le développement et la promotion des compétences professionnelles, l'organisation pédagogique et didactique de l'enseignement doit tenir compte du développement, axé sur les processus, des compétences méthodologiques ainsi que des compétences personnelles et sociales.
- 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 400 leçons définies dans le plan de formation en annexe sont obligatoires.

Description des différents objectifs et définition des niveaux K (niveaux de compétence)

Dans tous les domaines thématiques, l'objectif général est indiqué en premier lieu, il est suivi des objectifs particuliers, puis des objectifs évaluateurs (numérotés). 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 cette compétence professionnelle. Ils justifient aussi **pourquoi et en quoi** ces domaines thématiques sont importants. Les objectifs généraux valent 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. Les objectifs particuliers valent pour tous les lieux de formation.

Objectifs évaluateurs

Les objectifs évaluateurs décrivent les **capacités mesurables** et les aptitudes des différentes **compétences professionnelles**. Des indications pour développer les compétences méthodologiques, sociales et personnelles sont fournies dans les objectifs évaluateurs correspondants. Les objectifs évaluateurs sont formulés individuellement pour les lieux de formation concernés et ils sont **évalués** par l'attribution d'un **niveau K**. Ce niveau K décrit le niveau d'exigence de l'objectif évaluateur en question.

Définition des niveaux K 1 à 5

K1 (savoir)

Les personnes en formation restituent telles quelles les connaissances apprises par cœur.

K2 (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 restituer.

K3 (application)

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

K4 (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 : déduire les souhaits et les besoins des hôtes à partir de leurs dires. On analyse un système inconnu et complexe.

K5 (synthèse)

Les personnes en formation ne se contentent pas d'analyser, mais elles 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.

Recommandation de support didactique pour l'enseignement des connaissances professionnelles :

- Pour l'enseignement des connaissances professionnelles, le support didactique suivant est recommandé :
- support didactique ,connaissances professionnelles des spécialistes en hôtellerie', hotelleriesuisse (domaines partiels)

Domaine central et de services 1 : 100 leçons	Domaine central et de services 2 : 100 leçons
<p>Préservation de la valeur dans le secteur des étages :</p> <ul style="list-style-type: none">. Nettoyages d'entretien et nettoyages intermédiaires : chambres 'Restants' et 'Départs', toilettes, douches et salles de bains publiques, salons, corridors, cages d'escalier, ascenseur. Nettoyages des fenêtres. Nettoyages des sols :. Aspiration de la poussière, élimination des taches, balayage humide, balayage mouillé, récurage manuel, aspiration des liquides. Emploi économique et écologique des produits de nettoyage : nettoyeurs multiusage, vitres, sanitaires, abrasifs. But, fonctionnement, soins et entretien des équipements, machines, appareils et du matériel d'exploitation dans le secteur de l'économie ménagère :. Lave-vitres, aspirateurs à poussière, appareil de balayage humide, appareil de balayage mouillé, aspirateurs à eau. Ustensiles : brosses, chiffons, etc.. Manière de procéder en cas de dommages, défauts et de réparations <p>Agencement intérieur :</p> <ul style="list-style-type: none">. Principes de l'agencement intérieur dans le secteur des étages. Entretien des fleurs, des plantes et des décorations dans le secteur des étages <p>Gestion et structure d'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none">. Structure et organisation d'un établissement hôtelier et de restauration. Savoir-vivre et règles de comportement <p>Sécurité au travail et protection de la santé :</p> <ul style="list-style-type: none">. Dispositions légales et règles de base de la sécurité au travail, de la protection de la santé et de la protection contre les incendies. Causes / risques et mesures à prendre dans la maison et aux étages <p>Hygiène :</p> <ul style="list-style-type: none">. Règles à observer pour l'hygiène personnelle, sur la place de travail et concernant les denrées alimentaires. Points d'hygiène correspondants à l'étage	<p>Buanderie / lingerie :</p> <ul style="list-style-type: none">. Processus des soins du linge : Trier, contrôler, év. prétraiter, laver, sécher partiellement, sécher, calandrer, repasser, plier, ranger, entreposer, distribuer. Choix et utilisation des produits de lessive et des auxiliaires de lavage. But, fonctionnement, soins et entretien des équipements, machines, appareils et du matériel d'exploitation dans la buanderie / lingerie. Différence entre les différents types de linge et de textile. Caractéristiques / propriétés des matériaux (connaissances des textiles) <p>Agencement intérieur :</p> <ul style="list-style-type: none">. Principes de l'agencement intérieur dans le domaine des séminaires. Prestations de services dans le domaine des séminaires. Possibilités de décorations. Entretien des fleurs, des plantes et des décorations dans le domaine des séminaires <p>Gestion et structure d'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none">. Attentes et besoins des hôtes dans le domaine des séminaires. Utilisation des techniques de l'information et de la communication. Assurance qualité. Corrélations économiques et écologiques dans la buanderie / lingerie <p>Points de sécurité au travail correspondants</p> <p>Points d'hygiène correspondants</p>

Domaine central et de services 3 : 100 leçons	Domaine central et de services 4 : 100 leçons
<p>Préservation de la valeur dans le secteur de l'office :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Nettoyages d'entretien et nettoyages à fond : lavage quotidien de la vaisselle, des couverts et des verres . Nettoyages à fond des différents matériaux . Emploi des produits de nettoyage . But, fonctionnement, soins et entretien des équipements, machines, appareils ainsi que du matériel d'exploitation . Citer les caractéristiques / propriétés des matériaux <p>Encadrement des hôtes dans le domaine du petit-déjeuner :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Préparation des boissons et des denrées alimentaires (domaines petit-déjeuner et buffet) . Besoins des hôtes en matière de petit-déjeuner . Principes et règles du service des petits-déjeuners <p>Logistique :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Cycle des marchandises consommables et non consommables . Caractéristiques / propriétés des denrées alimentaires et des boissons . Importance et but d'un inventaire partiel <p>Gestion et structure d'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Structure de la branche . Tendances et leurs conséquences <p>Sécurité au travail, protection de la santé, protection contre les incendies :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Règles en matière de protection de la santé/ d'alimentation . Points de sécurité au travail correspondants <p>Points d'hygiène correspondants</p> <ul style="list-style-type: none"> . Causes et conséquences d'une hygiène lacunaire 	<p>Préservation de la valeur dans le secteur de l'économie ménagère :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Nettoyages à fond et nettoyages spéciaux : chambres des hôtes, toilettes, douches, salles de bains publiques, salons, corridors, cages d'escalier, ascenseur . Choix et utilisation des produits de nettoyage : <ul style="list-style-type: none"> - nettoyeurs pour tapis - produits d'entretien . But, fonctionnement, soins et entretien des - équipements, machines, appareils et du matériel d'exploitation : <ul style="list-style-type: none"> - monobrosse avec accessoires - machine à injection-extraction . Caractéristiques / propriétés des matériaux : <ul style="list-style-type: none"> . rideaux . literie . surfaces des meubles . revêtements de murs et de sols <p>Gestion et structure d'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Attentes et besoins des hôtes . Règles relatives à l'encadrement des hôtes depuis leur accueil jusqu'à leur départ . Confiance en soi <p>Points de sécurité au travail correspondants</p> <p>Points d'hygiène correspondants</p>

Domaine central et de services 1 / 1^{er} semestre

1 Objectif général – Préservation de la valeur et Agencement intérieur dans le secteur des étages

Dans les établissements hôteliers, des investissements coûteux sont nécessaires pour répondre aux besoins des clients et fournir des services. Les employés en hôtellerie sont en mesure de nettoyer, d'entretenir et de préserver 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 matériel d'exploitation dans le secteur des étages, et de procéder aux étapes de travail dans le nettoyage.

Objectifs évaluateurs : 1.1.1 / 1.1.2

1.2 Objectif particulier

Les employés en hôtellerie reconnaissent les tâches et les fonctions des machines, des appareils, des matériels d'exploitation ainsi que des produits de nettoyage, et ils sont capables de les employer de manière appropriée, économique et écologique pour la préservation de la valeur dans le secteur des étages.

Objectifs évaluateurs : 1.2.1 / 1.2.2 / 1.2.3

1.3 Objectif particulier

Les employés en hôtellerie sont capables de recenser les dommages et défauts des équipements d'exploitation et des locaux dans le secteur des étages, d'y remédier en partie par eux-mêmes, ou d'en rendre compte en interne.

Objectifs évaluateurs: 1.3.1 / 1.3.2

1.4 Objectif particulier

Les employés en hôtellerie comprennent les principes de l'aménagement des chambres d'hôtes et des salles de séjour, et ils sont capables de les appliquer tant dans l'esprit de l'entreprise que pour le bien-être des hôtes.

Objectifs évaluateurs : 1.4.1 / 1.4.2 / 1.4.3

Objectifs de la formation :

- **Décrire les exigences qu'impose le nettoyage des locaux d'hébergement, des machines, appareils et du matériel d'exploitation**

- **Citer le but, le fonctionnement, les soins et l'entretien des équipements, machines, appareils et du matériel d'exploitation dans le secteur de l'économie ménagère**

. Ustensiles comme: chiffons de différentes couleurs, brosses, balais, etc.

. Lave-vitres

. Appareil de balayage humide avec différentes toiles

. Divers appareils de balayage mouillé

. Aspirateur à poussière, aspirateur à eau

- **Décrire la manière de procéder en cas de dommages et de défauts aux machines, appareils, etc.**

- **Décrire l'emploi économique et écologique des produits de nettoyage**

. Nettoyants multiusage, nettoyants vitres, nettoyants pour sanitaires, nettoyants abrasif, nettoyants WC

- **Nettoyage d'entretien et nettoyage intermédiaire**

. Expliquer le nettoyage des chambres 'Restants' et 'Départs', des toilettes, douches et salles de bains

publiques, des salles de séjour, des espaces entrée, des corridors, des cages d'escalier, des ascenseurs

. Expliquer les méthodes de nettoyage : nettoyer les fenêtres, aspirer la poussière, éliminer les taches, balayage humide, balayage mouillé, récurage manuel, aspirer les liquides

- **Agencement intérieur**

. Citer les principes de l'agencement intérieur dans le secteur des étages

. Décrire l'entretien des fleurs, des plantes et des décorations dans le secteur des étages

5 Objectif général – Gestion et structure d’entreprise :

Des connaissances fondamentales en gestion et structure d’entreprise sont nécessaires aux employés en hôtellerie pour comprendre les corrélations économiques, sociales et écologiques dans l’entreprise. Elles constituent une base importante pour maîtriser efficacement les tâches quotidiennes et les processus. Ces connaissances fournissent en outre la base d’une réflexion et d’une attitude entrepreneuriales, orientées vers les 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 d’expliquer les programmes d’assurance qualité.

Objectif évaluateur : 5.1.2

Objectif de la formation :

- Expliquer la structure et l’organisation d’un établissement hôtelier

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 ils appliquent consciencieusement ces règles dans l’exécution de leurs tâches, tout en faisant preuve d’autocritique.

Objectifs évaluateurs : 5.2.1 / 5.2.2

Objectif de la formation :

- Décrire les règles de savoir-vivre et les règles de comportement avec les hôtes, les collaborateurs et les supérieurs hiérarchiques

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

La compréhension de la sécurité au travail et de la protection de la santé est une compétence clé pour les employés en hôtellerie, car ces exigences sont imposées par des prescriptions légales et d’entreprise. 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 au travail, à la protection contre les incendies et à la protection de la santé, ils décrivent leur importance tant pour leur propre travail que pour les entreprises hôtelières et ils les appliquent consciencieusement.

Objectifs évaluateurs : 6.1.1 / 6.1.2 / 6.1.3 / 6.1.4 / 6.1.5 / 6.1.6

Objectifs de la formation :

- Décrire les prescriptions légales et les règles de base de la sécurité au travail, de la protection de la santé et de la protection contre les incendies dans le secteur des étages

- Décrire les causes, les risques et les mesures concernant la sécurité au travail (prévention des accidents) dans le secteur des étages

7 Objectif général – Hygiène

Le respect des règles d’hygiène est une condition fondamentale, non seulement parce que ces exigences sont posées par des prescriptions légales et d’entreprise, 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 ils les appliquent consciencieusement dans leur propre domaine de travail.

7.1 Objectif particulier

Les employés en hôtellerie décrivent les principes d’hygiène personnelle et d’hygiène professionnelle, et ils sont capables de les appliquer dans leur propre domaine de travail, en adéquation avec l’entreprise.

Objectif évaluateur : 7.1.2

Objectifs de la formation :

- Citer les principes d’hygiène personnelle, sur la place de travail et concernant les denrées alimentaires

- Décrire les points d’hygiène correspondants dans le secteur des étages

Domaine central et de services 2 / 2^{ème} semestre

2 Objectif général – Buanderie / lingerie et Agencement intérieur dans les domaines de l'hôtellerie et des séminaires

La mise à disposition, le nettoyage et l'entretien du linge, selon des critères économiques et écologiques, dans les établissements hôteliers, ainsi que l'agencement intérieur dans le domaine des séminaires constituent une condition essentielle pour la satisfaction des hôtes. Les employés en hôtellerie sont capables de planifier les processus de lavage et d'entretien du linge et d'exécuter les travaux correspondants. Ils sont en mesure de créer une atmosphère de bien-être et de confort pour les hôtes de séminaires.

2.1 Objectif particulier

Les employés en hôtellerie reconnaissent les différents types de linge et de textile, et ils utilisent correctement les machines, appareils et produits techno-chimiques pour leur nettoyage.

Objectifs évaluateurs : 2.1.1 / 2.1.2 / 2.1.3

2.2 Objectif particulier

Les employés en hôtellerie sont capables de s'acquitter consciencieusement des tâches liées à l'entretien du linge tout en tenant compte des exigences économiques et écologiques.

Objectifs évaluateurs : 2.2.1 / 2.2.2

2.3 Objectif particulier

Les employés en hôtellerie expliquent les formes et les principes de l'agencement et de la décoration des salles de séminaires, et ils sont capables d'appliquer ces connaissances aux événements standard.

Objectifs évaluateurs : 2.3.1 / 2.3.2 / 2.3.3

2.4 Objectif particulier

Les employés en hôtellerie comprennent les besoins essentiels des hôtes de séminaires, ils 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'agencement intérieur, conformément aux demandes.

Objectifs évaluateurs : 2.4.1 / 2.4.2 / 2.4.3

Objectifs de la formation :

- Décrire les processus de l'entretien du linge

Trier, contrôler, év. prétraiter, laver, sécher partiellement, sécher, calandrer, repasser, plier, ranger, entreposer, distribuer

- Expliquer le choix et l'utilisation des produits de lessive et des auxiliaires de lavage

- Décrire le choix, le fonctionnement, le soin et l'entretien des équipements, des machines, des appareils et du matériel d'exploitation dans la buanderie / lingerie

- Connaissances des textiles

. Citer les différences entre les différents types de linge et de textile ainsi que les caractéristiques / propriétés des matériaux

- Agencement intérieur

. Citer les principes de l'agencement intérieur dans le domaine des séminaires

. Enumérer les prestations de services dans le domaine des séminaires

. Décrire les possibilités de décoration et l'entretien des fleurs, des plantes et des décorations dans le domaine des séminaires

5 Objectif général – Gestion et structure d'entreprise

Des connaissances fondamentales en gestion et structure d'entreprise sont nécessaires aux employés en hôtellerie pour comprendre les corrélations économiques, sociales et écologiques dans l'entreprise. Elles constituent une base importante pour maîtriser efficacement les tâches quotidiennes et les processus. Ces connaissances fournissent en outre la base d'une réflexion et d'une attitude entrepreneuriales, orientées vers les 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 d'expliquer les programmes d'assurance qualité.

Objectifs évaluateurs : 5.1.3 / 5.1.4

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 : 5.3.1 / 5.3.2 / 5.3.3

Objectifs de la formation :

- Structure d'entreprise

- . Citer les attentes et les besoins des hôtes dans le domaine des séminaires
- . Décrire l'utilisation des moyens d'information et de communication
- . Expliquer l'assurance qualité
- . Citer les corrélations économiques et écologiques dans la buanderie / lingerie

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

La compréhension de la sécurité au travail et de la protection de la santé est une compétence clé pour les employés en hôtellerie, car ces exigences sont imposées par des prescriptions légales et d'entreprise. 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 au travail, à la protection contre les incendies et à la protection de la santé, ils décrivent leur importance tant pour leur propre travail que pour les entreprises hôtelières et ils les appliquent consciencieusement.

Objectifs de la formation :

- Citer les dispositions légales portant sur la sécurité au travail, la protection de la santé et la protection contre les incendies

. Citer les recommandations figurant dans le manuel „Solution pour la branche“ dans le secteur de la buanderie / lingerie

- . Décrire les situations d'accidents et les mesures de prévention des accidents dans le secteur de la buanderie / lingerie
- . Citer les causes d'accidents et décrire les mesure de protection contre les incendies dans le secteur de la buanderie / lingerie
- . Décrire les mesure de protection de la santé pour son propre bien-être

7 Objectif général – Hygiène

Le respect des règles d'hygiène est une condition fondamentale, non seulement parce que ces exigences sont imposées par des prescriptions légales et d'entreprise, 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 ils 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 de l'hygiène d'entreprise, et ils sont capables de les mettre en œuvre dans leur propre domaine de travail, en adéquation avec l'entreprise.

Objectif évaluateur : 7.1.2

Objectif de la formation :

- Décrire les principes de l'hygiène personnelle et de l'hygiène d'entreprise

- . Expliquer les règles d'hygiène personnelle et professionnelle dans le secteur de la buanderie / lingerie

Domaine central et de services 3 / 3^{ème} semestre

3 Objectif général – Encadrement des hôtes dans le domaine du petit-déjeuner et Préservation de la valeur dans le secteur de l'office

Les hôtes constituent le plus important groupe d'intéressés de toute entreprise hôtelière. Leurs besoins et leur satisfaction sont donc au centre de la pensée et de l'action 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 afférents représentent par conséquent une compétence centrale des employés en hôtellerie. À cet égard, une importance fondamentale revient à l'exécution efficace et orientée résultat des tâches dans le domaine de la préservation de la valeur dans le secteur de l'office.

3.1 Objectif particulier

Les employés en hôtellerie reconnaissent différents groupes d'hôtes et leurs besoins dans le domaine du petit-déjeuner, et ils décrivent l'offre de mets et de boissons dans le domaine du petit-déjeuner.

Objectif évaluateur : 3.1.1

3.2 Objectif particulier

Les employés en hôtellerie exécutent les processus de travail dans le domaine du petit-déjeuner, et ils appliquent les règles de service fondamentales.

Objectifs évaluateurs : 3.2.1 / 3.2.2

3.3 Objectif particulier

Les employés en hôtellerie sont capables d'expliquer les exigences en matière de nettoyage et de préservation de la valeur concernant les équipements, machines, appareils et matériel d'exploitation, et de procéder consciencieusement aux étapes de travail pour le nettoyage dans le secteur de l'office.

Objectifs évaluateurs : 3.3.1 / 3.3.2 / 3.3.3

3.4 Objectif particulier

Les employés en hôtellerie sont capables de reconnaître les particularités et les différences entre les nettoyages d'entretien et à fond, d'expliquer les méthodes et produits correspondants, et d'employer ceux-ci correctement écologiquement et économiquement pour la préservation de la valeur dans le secteur de l'office.

Objectifs évaluateurs : 3.4.1 / 3.4.2

Objectifs de la formation :

- Encadrement des hôtes dans le domaine du petit-déjeuner

- . Décrire la préparation des boissons et des denrées alimentaires (domaines petit-déjeuner et buffet)
- . Désigner les besoins des hôtes dans le domaine du petit-déjeuner
- . Citer les principes et les règles du service du petit-déjeuner

- Préservation de la valeur dans le secteur de l'office

- . Décrire le lavage quotidien de la vaisselle, des couverts et des verres
Expliquer les nettoyages à fond des divers matériaux (acier chromé, argent, cuivre, laiton, porcelaine et verre)
- . Désigner l'emploi des produits de nettoyage
- . Indiquer le but, le fonctionnement, le soin et l'entretien des équipements, machines, appareils et matériel d'exploitation
- . Citer les caractéristiques / propriétés des matériaux

8 Objectif général – Logistique

Dans les établissements hôteliers, la gestion des marchandises et des produits a une importance fondamentale, du point de vue tant financier que de 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 de gestion des marchandises, de l'acquisition jusqu'à l'élimination des déchets, et de les exécuter consciencieusement.

Objectifs évaluateurs : 8.1.1 / 8.1.2 / 8.1.3

Objectifs de la formation :

- **Décrire le cycle des marchandises consommables et non consommables**
- **Citer les caractéristiques / propriétés des denrées alimentaires et des boissons**
- **Indiquer l'importance et le but d'un inventaire partiel**

5 Objectif général – Gestion et structure d'entreprise

Des connaissances fondamentales en gestion et structure d'entreprise sont nécessaires aux employés en hôtellerie pour comprendre les corrélations économiques, sociales et écologiques dans l'entreprise. Elles constituent une base importante pour maîtriser efficacement les tâches quotidiennes et les processus. Ces connaissances fournissent en outre la base d'une réflexion et d'une attitude entrepreneuriales, orientées vers les 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 d'expliquer les programmes d'assurance qualité.

Objectif évaluateur : 5.1.1

Objectifs de la formation :

- **Décrire la structure de la branche**
- **Décrire les types d'établissements de l'hôtellerie et de la restauration**
- **Désigner les tendances et leurs conséquences**

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

La compréhension de la sécurité au travail et de la protection de la santé est une compétence clé pour les employés en hôtellerie, car ces exigences sont imposées par des prescriptions légales et d'entreprise. 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 au travail, à la protection contre les incendies et à la protection de la santé, ils décrivent leur importance tant pour leur propre travail que pour les entreprises hôtelières et ils les appliquent consciencieusement.

Objectif évaluateur : 6.1.1 (protection de la santé)

Objectif de la formation :

- **Citer les règles en matière de protection de la santé / d'alimentation**

7 Objectif général – Hygiène

Le respect des règles d'hygiène est une condition fondamentale, non seulement parce que ces exigences sont imposées par des prescriptions légales et d'entreprise, 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 ils 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 de l'hygiène d'entreprise, et ils sont capables de les mettre en œuvre dans leur propre domaine de travail, en adéquation avec l'entreprise.

Objectifs évaluateurs : 7.1.1 / 7.1.2 / 7.2.3

Objectif de la formation :

- **Enumérer les causes et les conséquences d'une hygiène lacunaire**

Domaine central et de services 4 / 4^{ème} semestre

4 Objectif général – Préservation de la valeur dans l'économie ménagère et Encadrement des hôtes dans les domaines de l'hôtellerie et des séminaires

Dans les établissements hôteliers, des investissements coûteux sont nécessaires pour une création de valeur efficace et orientée résultat. Les employés en hôtellerie sont en mesure de nettoyer et d'entretenir les locaux, les installations et le mobilier de façon autonome, en vue de répondre aux exigences de l'entreprise et au bien-être des hôtes. Dans les domaines de l'hôtellerie et des séminaires, les employés en hôtellerie reconnaissent les besoins et les exigences de leurs hôtes et ils 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 à fond des équipements et du matériel d'exploitation dans le domaine de l'économie ménagère et de décrire les caractéristiques et particularités des produits de nettoyage ainsi que les mesures de préservation de la valeur.

Objectifs évaluateurs : 4.1.1 / 4.1.2

4.2 Objectif particulier

Les employés en hôtellerie sont capables d'expliquer les méthodes, machines et produits pour le nettoyage à fond dans le domaine de l'économie ménagère, et de les employer de façon réfléchie, correcte, économique et écologique.

Objectifs évaluateurs : 4.2.1 / 4.2.2 / 4.2.3

4.3 Objectif particulier

Les employés en hôtellerie reconnaissent les besoins et attentes des différents hôtes dans les domaines de l'hôtellerie et des séminaires, ils 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 : 4.3.1 / 4.3.2

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 : 4.4.1 / 4.4.2

Objectifs de la formation :

- **Expliquer les nettoyages à fond et les nettoyages spéciaux des chambres d'hôtes, des toilettes, des douches et des salles de bains publiques, des salons, des espaces entrée, des corridors, des cages d'escalier et des ascenseurs**
- **Expliquer le choix et l'utilisation des produits d'entretien, des nettoyeurs pour tapis**
- **Décrire le but, le fonctionnement, les soins et l'entretien des équipements, des machines, des appareils, du matériel d'exploitation**
 - . monobrosse, machine à injection-extraction
- **Citer les caractéristiques / propriétés des matériaux**
 - . rideaux, literie, surface des meubles, revêtements de murs et de sols

5 Objectif général – Gestion et structure d'entreprise

Des connaissances fondamentales en gestion et structure d'entreprise sont nécessaires aux employés en hôtellerie pour comprendre les corrélations économiques, sociales et écologiques dans l'entreprise. Elles constituent une base importante pour maîtriser efficacement les tâches quotidiennes et les processus. Ces connaissances fournissent en outre la base d'une réflexion et d'une attitude entrepreneuriales, orientées vers les 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 d'expliquer les programmes d'assurance qualité.

Objectif évaluateur : 5.2.3

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

La compréhension de la sécurité au travail et de la protection de la santé est une compétence clé pour les employés en hôtellerie, car ces exigences sont imposées par des prescriptions légales et d'entreprise. Les employés en hôtellerie comprennent ces exigences et ils 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 au travail, à la protection contre les incendies et à la protection de la santé, ils décrivent leur importance tant pour leur propre travail que pour les entreprises hôtelières, et ils les appliquent consciencieusement.

Objectif de la formation:

- Citer les points de sécurité au travail dans le domaine des nettoyages à fond

7 Objectif général – Hygiène

Le respect des règles d'hygiène est une condition fondamentale, non seulement parce que ces exigences sont imposées par des prescriptions légales et d'entreprise, 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 ils 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 de l'hygiène d'entreprise, et ils sont capables de les mettre en œuvre dans leur propre domaine de travail, en adéquation avec l'entreprise.

Objectif évaluateur : 7.1.2

Objectif de la formation :

- Citer les points relatifs à l'hygiène dans le domaine du nettoyage à fond