Règlement pour la réalisation des cours interentreprises

Spécialiste en hôtellerie CFC
Employée en hôtellerie AFP / Employé en hôtellerie AFP

Hotel & Gastro formation by Hotel & Gastro Union GastroSuisse HotellerieSuisse

Table des matières

1 Principes de base concernant les cours interentreprises 1
1.1 Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr) 1
1.2 Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr) 1
1.3 Ordonnances sur les formations professionnelles initiales de 1
1.4 Plans de formation pour les formations professionnelles initiales de 1
1.5 Autres données de base 1

2 Organisation des cours interentreprises 2
2.1 Organe responsable 2
2.2 Durée et périodes 2
2.3 Organes 2
2.3.1 Commission de surveillance 2
2.3.2 Commissions des cours 3
2.3.3 Les centres CIE ou emplacements tiers comparables 3

3 Exigences didactiques 4
3.1 Directives méthodologiques et didactiques générales 4

4 Exigences envers les instructeurs des CIE 4
4.1 Qualifications professionnelles 4
4.2 Caractéristiques personnelles / comportement 4
4.3 Cours de formateur 4
4.4 Formation à la pédagogie professionnelle (selon l'art. 45 OFPr) 5
4.5 Compétences méthodologiques et didactiques 5
4.6 Capacité d'enseignement 5
4.7 Connaissances de la psychologie des jeunes 5
4.8 Capacités de leader 5
4.9 Connaissances des prescriptions de formation 5

5 Planification des cours 5
5.1 Planification des cours interentreprises (exemple)
Spécialiste en hôtellerie CFC 5
5.2 Planification des cours interentreprises (exemple)
Employée en hôtellerie AFP / Employé en hôtellerie AFP 6
5.3 Durée des cours interentreprises et convocation au cours 6

6 Assurance de qualité 6

7 Directives concernant l'équipement des locaux des CIE 7
7.1 Exigences envers le centre des CIE 7
7.2 Locaux et aménagements / machines et équipements 7
7.2.1 Service intérieur et d'étage 7
7.2.2 Chambre d'hôtel 7
7.2.3 Office d'étage 7
7.2.4 Laverie/lingerie (séparation des zones sales et propres) 8
7.2.5 Office 8
7.2.6 Buffet 8
7.2.7 Logistique / stocks 9
7.2.8 Réception (Spécialiste en hôtellerie CFC uniquement) 9

8 Thèmes à enseigner en réseau avec les spécialisations et à mettre en pratique dans tous les cours interentreprises 10

9 Répartition des cours interentreprises 1 – 6 Spécialiste en hôtellerie CFC 15

9.1 Cours interentreprise 1 15
9.2 Cours interentreprise 2 17
9.3 Cours interentreprise 3 20
9.4 Cours interentreprise 4 24
9.5 Cours interentreprise 5 29
9.6 Cours interentreprise 6 32

10 Domaines d'apprentissage supplémentaires et interdisciplinaires 35

11 Répartition des cours interentreprises 1 – 4 Employée en hôtellerie AFP / Employé en hôtellerie AFP 39

11.1 Cours interentreprise 1 39
11.2 Cours interentreprise 2 41
11.3 Cours interentreprise 3 43
11.4 Cours interentreprise 4 45

1 Principes de base concernant les cours interentreprises

En sa qualité d'organisation du monde du travail (OrTra), Hotel & Gastro *formation* Suisse est responsable des formations professionnelles initiales dans la restauration et l'hôtellerie. Elle édicte le règlement suivant concernant la réalisation des cours interentreprises (CIE) en se basant sur les plans de formation aux Ordonnances sur les formations professionnelles initiales de Spécialiste en hôtellerie CFC du 07 décembre 2004 et d'Employée en hôtellerie AFP / Employé en hôtellerie AFP du 07 décembre 2004. Le règlement s'adresse aux organisations cantonales et régionales de Hotel & Gastro *formation* Suisse ainsi qu'à leurs instructeurs des CIE.

1.1 Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr)

Du 13 décembre 2002, art. 23

1.2 Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr)

Du 19 novembre 2003, art. 32

1.3 Ordonnances sur les formations professionnelles initiales de

- Spécialiste en hôtellerie CFC, 07 décembre 2004
- Employée en cuisine AFP / Employé en cuisine AFP, 07 décembre 2004

1.4 Plans de formation pour les formations professionnelles initiales de

- Spécialiste en hôtellerie CFC, 07 décembre 2004
- Employée en hôtellerie AFP / Employé en hôtellerie AFP, 07 décembre 2004

Ces plans de formation indiquent les objectifs généraux, les objectifs particuliers et les objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation.

1.5 Autres données de base

- Règlement CSFP pour le subventionnement des cours interentreprises (CIE) du 20 février 2018

2 Organisation des cours interentreprises

Les cours interentreprises complètent la formation dans la pratique professionnelle et la formation scolaire. La participation à ces cours est obligatoire pour tous les apprentis (LFPr Art. 19, 23).

2.1 Organe responsable

Hotel & Gastro *formation* Suisse et ses organisations cantonales et régionales sont responsables de ces cours.

2.2 Durée et périodes

Les cours interentreprises pour Spécialiste en hôtellerie CFC durent :

• en première année de formation (cours 1 et 2)	4 jours de 8 heures chaque fois
• en deuxième année de formation (cours 3 et 4)	4 jours de 8 heures chaque fois
• en troisième année de formation (cours 5 et 6)	4 jours de 8 heures
Total	**20 jours**

Les cours interentreprises pour Employée en hôtellerie AFP / Employé en hôtellerie AFP durent :

• en première année de formation (cours 1 et 2)	4 jours de 8 heures chaque fois
• en deuxième année de formation (cours 3 et 4)	4 jours de 8 heures chaque fois
Total	**16 jours**

Aucun cours n'a lieu pendant le dernier semestre des formations professionnelles initiales.

Dans le cadre des cours professionnels intercantonaux, les cours interentreprises forment partie intégrante des cours blocs. Dans les internats disposant de l'infrastructure d'un hôtel et pour les tâches des apprentis/domaines d'activités on dispose de domaines d'exercice idéaux pour les cours interentreprises.

2.3 Organes

Les organes des cours sont :

- la commission de surveillance
- les commissions des cours
- les centres CIE ou emplacements tiers comparables

Les commissions se constituent elles-mêmes et établissent un règlement. Les autorités responsables des cantons ont en tout temps accès aux cours.

2.3.1 Commission de surveillance

La commission de surveillance est le Comité de Hotel & Gastro *formation* Suisse dont font partie, conformément aux statuts de Hotel & Gastro *formation* Suisse, les représentants des partenaires sociaux dans la restauration et l'hôtellerie.

Le Comité d'Hotel & Gastro *formation* Suisse veille à l'application uniforme du présent règlement sur le territoire de la Confédération suisse, avec par conséquent les tâches suivantes en particulier :

- Elaboration d'un programme de formation pour les cours interentreprises sur la base de l'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale et du plan de formation.
- Elaboration d'un règlement pour la réalisation ainsi que l'équipement des locaux pour les cours interentreprises.

2.3.2 Commissions des cours

Les organisations cantonales ou régionales de Hotel & Gastro *formation* Suisse sont engagées comme Commissions des cours au sens de l'art. 24 de l'ordonnance sur la formation. Les organes responsables, la composition et les tâches sont détaillés dans les statuts des organisations cantonales et régionales de Hotel & Gastro *formation* Suisse. Pour les questions concernant les cours interentreprises, les cantons concernés obtiennent le droit de siéger et de voter dans les organisations cantonales et régionales de Hotel & Gastro *formation* Suisse. Au moins un siège de représentant des cantons doit être attribué au sein de la Commission des cours. Pour les délibérations il est recommandé d'élire une représentation des enseignants de l'école professionnelle ainsi qu'une suppléance des instructeurs des CIE au sein de la commission. Toutes les questions d'organisation doivent être réglées à l'interne selon l'organisation cantonale ou régionale. En général un accord sur les prestations est convenu entre les organisations cantonales ou régionales avec les cantons concernés.

Les organes responsables des organisations exécutantes se chargent en particulier des tâches suivantes :

- Ils élaborent le programme des cours et les plans d'études sur la base du programme de formation pour les cours interentreprises de la commission de surveillance.
- Ils préparent les budgets et les décomptes.
- Ils fixent les contributions des entreprises formatrices et les leur facturent.
- Ils préparent la demande de subvention aux cantons concernés.
- Ils choisissent les instructeurs des cours interentreprises sur la base des exigences mentionnées au point 4.
- Ils s'assurent que les locaux et équipements nécessaires pour les cours sont disponibles.
- Ils déterminent les dates des cours interentreprises et gèrent les annonces et les convocations.
- Ils assurent l'enseignement en école professionnelle pendant les cours interentreprises, en accord avec les écoles professionnelles et entreprises formatrices concernées.
- Ils contrôlent l'activité de formation et s'assurent que les objectifs des cours sont atteints.
- Si nécessaire, ils fournissent le logement et les repas.
- Ils rendent compte des cours interentreprises à l'attention des cantons participants.
- Ils informent les entreprises formatrices sur les cours interentreprises.

2.3.3 Les centres CIE ou emplacements tiers comparables

Par centres CIE on entend les locaux, les installations et leur gestion en vue de la réalisation des cours interentreprises. Certaines des tâches des centres CIE peuvent se recouper avec celles de la Commission des cours, en particulier lorsque les cours interentreprises sont organisés dans les locaux des centres Hotel & Gastro *formation* cantonaux ou régionaux.

3 Exigences didactiques

- Les cours interentreprises complètent la formation dans la pratique professionnelle et la formation scolaire. L'objectif de ces cours est d'apporter aux apprentis les compétences de base du métier, et cela en coordination avec l'école professionnelle et l'entreprise formatrice.
- Les objectifs généraux, les objectifs particuliers et les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises et les autres lieux de formation sont fixés dans le plan de formation au point 4.
- Dans le cadre des cours spécialisés intercantonaux, ces cours interentreprises font partie intégrante des cours blocs.

3.1 Directives méthodologiques et didactiques générales

- Le processus pédagogique est, dans son ensemble, au moins aussi important que le résultat final. Expérimenter une culture de l'erreur positive y contribue de manière décisive. A cette occasion il s'agit d'accorder suffisamment d'attention à l'évaluation des expériences vécues au cours de la formation dans les domaines aussi bien professionnel qu'interpersonnel (p.ex. travail d'équipe, fiabilité, gérer les conflits, etc.).
- Le nombre de leçons indiqué peut, selon la situation et/ou le domaine, être dérivé et réparti en déroulements pour les différentes unités de leçons ou pour la durée de journées entières ou de demi-journées de formation. Ce faisant il faut, si possible, veiller à l'interconnexion avec l'enseignement de l'école professionnelle (connaissances professionnelles et culture générale).
- A l'occasion des cours interentreprises on communique, applique, concrétise, exerce, approfondi et, si nécessaire, corrige et améliore les capacités, compétences et connaissances professionnelles de base. Par la même occasion ce cadre offre (lors des cours blocs organisés en internat également) les possibilités de stimuler les apprentis de manière ciblée à planifier, réaliser, contrôler de manière indépendante les travaux pour eux-mêmes et les groupes de travail, et apprendre ainsi à prendre des responsabilités.

4 Exigences envers les instructeurs des CIE

Fondement : LFPr art. 45 et OFPr art. 45, resp. art. 47
Les instructeurs CIE disposent d'un niveau équilibré de compétences professionnelles, méthodologiques et sociales.

4.1 Qualifications professionnelles

Les instructeurs CIE sont en possession d'un brevet fédéral (examen professionnel) dans le métier à enseigner et disposent de larges connaissances professionnelles. Ils devraient déjà avoir exercé dans des fonctions de cadres moyens ou supérieurs.

4.2 Caractéristiques personnelles / comportement

L'âge minimum des instructeurs CIE devrait être de 24 ans au début de leur activité. Aussi longtemps que les instructeurs CIE s'entendent bien avec les jeunes et que les apprentis suivent avec plaisir les cours interentreprises, il n'y a aucun besoin de fixer une limite à leur engagement pour des raisons d'âge.

Les instructeurs CIE sont des modèles sur le plan humain et social. Ils garantissent une formation ciblée sans risque pour la santé physique, psychique ou morale des apprentis.

4.3 Cours de formateur

Les instructeurs CIE doivent obligatoirement suivre un cours de formateur.

4.4 Formation à la pédagogie professionnelle (selon l'art. 45 OFPr)

- Les instructeurs CIE aux cours interentreprises et autres lieux de formation comparables disposent de :
- une formation professionnelle supérieure terminée ou une qualification équivalente dans le domaine qu'ils enseignent ;
- deux ans d'expérience professionnelle dans ce domaine après avoir suivi la formation professionnelle supérieure ;
- une formation à la pédagogie professionnelle de :
  - 600 heures de formation s'il s'agit de l'activité professionnelle principale,
  - 300 heures de formation s'il s'agit d'une activité accessoire.

4.5 Compétences méthodologiques et didactiques

Les instructeurs CIE ont des connaissances méthodologiques et didactiques de base et en apportent la preuve à la commission des cours lors de la leçon d'essai.

4.6 Capacité d'enseignement

Les instructeurs CIE doivent être en mesure de créer des situations d'apprentissage qui permettent le développement de compétences opérationnelles chez les apprentis.

4.7 Connaissances de la psychologie des jeunes

Les instructeurs CIE doivent être à l'aise avec le monde émotionnel et l'univers quotidien des apprentis. Ils occupent une position de confiance.

4.8 Capacités de leader

La gestion de classes comptant jusqu'à 15 apprentis env. dans la même année de formation exige une autorité naturelle. Pour les classes AFP on recommande des classes avec des plus petits effectifs. Il faut dans ce cas faire preuve d'exemplarité et de connaissances professionnelles.

4.9 Connaissances des prescriptions de formation

Etant donné que les apprentis s'adressent souvent aux instructeurs CIE avec leurs questions en rapport avec le métier, des connaissances approfondies des contenus des ordonnances et des plans de formation sont importantes.

5 Planification des cours

5.1 Planification des cours interentreprises (exemple) Spécialiste en hôtellerie CFC

1e année	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.
CFC	CIE 1								CIE 2			

2e année	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.
CFC			CIE 3			CIE 4						

3e année	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.
CFC		CIE 5		CIE 6								

Pour des raisons organisationnelles des décalages sont possibles dans une mesure limitée.

5.2 Planification des cours interentreprises (exemple) Employée en hôtellerie AFP / Employé en hôtellerie AFP

1e année	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.
AFP	CIE 1					CIE 2						

2e année	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.
AFP	CIE 3				CIE 4							

Pour des raisons organisationnelles des décalages sont possibles dans une mesure limitée.

5.3 Durée des cours interentreprises et convocation au cours

Les cours interentreprises durent

- au total 20 journées de formation pour les apprentis en formation professionnelle initiale Spécialiste en hôtellerie CFC
- au total 16 journées de formation pour les apprentis en formation professionnelle initiale Employée en hôtellerie AFP / Employé en hôtellerie AFP

En général la durée de chaque cours est de quatre jours de 8 heures chaque fois (cinquième jour Ecole professionnelle). Pour les décalages possibles voir l'ordonnance sur la formation du métier en question.

La plus petite unité est d'une journée.

Aucun cours interentreprises n'est organisé pendant le dernier semestre de la formation professionnelle initiale.

Les apprentis sont convoqués aux cours interentreprises au moins quatre semaines avant le début de ceux-ci. Le programme du cours leur est transmis par la même occasion.

6 Assurance de qualité

Depuis 2010 les cours sont évalués selon les critères du système de qualité des cantons « QualCIE ».

Sur demande Hotel & Gastro *formation* Suisse propose aux organisations cantonales ou régionales de suivre périodiquement des cours et, si nécessaire, de fournir un feedback consultatif et de soutien.

7 Directives concernant l'équipement des locaux des CIE

Les dispositions (ordonnances sur la formation, plans de formation, etc.) ainsi que les exigences légales de la loi suisse sur les denrées alimentaires et les ordonnances qui en découlent forment la base pour les installations et l'équipement des locaux prévus pour les cours interentreprises. On trouvera ci-après quels sont les points essentiels à respecter pour que le contenu des enseignements mentionnés dans le présent règlement concernant l'hygiène et l'organisation du travail puisse être mis en œuvre.

La sécurité au travail doit pouvoir être garantie en tout temps. Les instructeurs des CIE sont des soutiens responsables pour la transmission des mesures conformément à l'annexe 2 (mesures d'accompagnement de la sécurité au travail et de la protection de la santé du métier en question).

7.1 Exigences envers le centre des CIE

- Un éclairage adéquat et suffisamment de lumière du jour garantissent un travail en toute sécurité.
- Vestiaire avec armoires verrouillables et la possibilité de se changer, ainsi que WC (toilette).
- Une pharmacie d'urgence doit être accessible dans un endroit protégé et correctement indiqué.
- Salle de théorie avec beamer et possibilités de charger les laptops des participants, ainsi qu'accès au Wifi et imprimante, etc.
- PC / laptop avec les programmes de la branche et imprimante pour les instructeurs CIE.

7.2 Locaux et aménagements / machines et équipements

7.2.1 Service intérieur et d'étage

- Possibilités de travaux de nettoyage dans tout l'espace hôtelier/de restauration (zones publique)
- Matériel de décoration
- Plantes

7.2.2 Chambre d'hôtel

- Chambre d'hôtel complètement aménagée avec lit, literie appropriée, tables de nuit, vestiaire, armoire avec coffre-fort intégré, bureau, chaise, table basse avec fauteuil, minibar, lampes de chevet, lampe de bureau, salle de bain : Équipements sanitaires tels que douche/baignoire, lavabo, WC, éventuel bidet

7.2.3 Office d'étage

- Chariot d'étage
- Machines/équipements ustensiles tels que : aspirateur à sec, aspirateur dorsal, aspirateur industriel et à brosse rotative, aspirateur à eau, autolaveuse, machine à récurer, nettoyeur injecteur-extracteur (toutes les machines avec les accessoires appropriés), balai de lavage, balai lave-sol à vaporisateur, balai à franges avec chariot de lavage mobile, vaporisateur portable, nettoyeur de plinthes, kit complet de nettoyage des vitres
- Divers chiffons de couleurs différentes (microfibres et toile non tissée, similicuir, chiffons à poussière, serpillières), torchons de séchage, éponges combinées, div. brosses/balais
- Div. produits de nettoyage : Nettoyant universel, nettoyant à vitres, nettoyant à vitres et à plastiques alcoolisé, nettoyant d'entretien sanitaire, nettoyant WC, détartrant, crème à récurer, nettoyant tapis/moquettes, nécessaire pour enlever les taches sur les tapis
- Linges divers tel que literie, linge de bain, couverture en laine
- Produits remis aux hôtes
- Produits en papier
- Matière consommables (ampoules de rechange, etc.)
- Lavabo
- Sol résistant et facile d'entretien

7.2.4 Laverie/lingerie (séparation des zones sales et propres)

- Machine à laver
- Sèche-linge (adapté à la taille de la machine à laver)
- Lisseuse
- Poste de repassage
- Espace pour trier et contrôler le linge sale
- Poste de travail efficace pour préparer le linge au calandrage puis pour le plier ensuite
- Divers chariots pour le linge sale et le linge propre
- Divers produits de lessive
- Divers détachants
- Matériel de couture
- Produits et ustensiles de nettoyage appropriés

7.2.5 Office

- Lave-vaisselle, év. modèle encastrable sous table
- Diverses corbeilles à vaisselle/verres et à couverts adaptées
- Dispositif doseur
- Divers objets métalliques (argent, cuivre, laiton, aluminium)
- Divers produits et ustensiles de nettoyage pour le nettoyage approfondi de verre, de porcelaine et des différents métaux
- Produits et ustensiles de nettoyage appropriés

7.2.6 Buffet

- Machine à café
- Batteur
- Grille-pain
- Cuiseur d'œufs
- Plaque chauffante
- Poêle
- Spatule
- Fouet
- Bol
- Vers divers
- Tasses diverses
- Vaisselle diverse
- Couverts divers
- Planche à pain avec scie à pain
- Corbeille à pain
- Corbeille de fruits
- Plateau de fromage
- Brocs
- Poubelle de table
- Nacelle de table
- Molleton
- Nappes
- Serviettes (en tissu et en papier)
- Set de table
- Produits et ustensiles de nettoyage appropriés (EPI compris)
- Revêtement de sol antidérapant et conforme aux prescriptions d’hygiène

7.2.7 Logistique / stocks

- Gestion des stocks dans les domaines alimentaires et non-alimentaire
- Local d'élimination des déchets

7.2.8 Réception (Spécialiste en hôtellerie CFC uniquement)

- Comptoir de réception avec différents tiroirs, notamment un tiroir à dossiers suspendus et casiers
- PC, imprimante et logiciel de réservation hôtelier sur le PC
- Chaise de bureau
- Téléphone
- Calculette
- Terminal de paiement
- Bloc-notes
- Coffre-fort
- Fiches d'enregistrement
- Carnet de quittances
- Bloc à messages
- Matériel d’écriture
- Les dispositions de l’ordonnance sur la sécurité au travail et l’hygiène doivent être respectées dans tous les espaces.
- Salle de théorie avec beamer
- 1 PC pour instructeur avec logiciel professionnel et imprimante.

8 Thèmes à enseigner en réseau avec les spécialisations et à mettre en pratique dans tous les cours interentreprises

Objectif général	
1 Gestion d'entreprise et structure d'entreprise Des connaissances et des notions fondamentales en gestion et organisation d'entreprise sont nécessaires aux spécialistes en hôtellerie, pour comprendre, d'une part, les corrélations économiques, sociales, technologiques et écologiques dans la branche, tout comme dans l'entreprise. Et d'autre part, elles constituent une base essentielle pour une maîtrise efficace des tâches dans le travail quotidien, et pour, en toute sûreté, en planifier, configurer et analyser de manière critique les déroulements, ainsi qu'introduire des collaborateurs. Ainsi se trouve créé le fondement de la mentalité et du comportement d'entrepreneur, « orienté hôte », de même que de l'apprentissage tout au long de la vie.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
1.1 Les spécialistes en hôtellerie s'intéressent aux questions touchant à la gestion d'entreprise, en comprennent les rapports fondamentaux, et sont capables de penser et d'agir de manière « orientée hôtes et marché ».	
1.2 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les caractéristiques et particularités de la branche ainsi que de l'hôtellerie, et comprennent les chances et les dangers de l'évolution économique, sociale, technologique et écologique présente et future.	
1.3 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de décrire et d'analyser les processus fondamentaux de création de plus-value, de travail et d'assurance qualité dans une installation hôtelière, et de les expliquer sous forme d'interfaces essentielles.	**1.3.1** Les spécialistes en hôtellerie décrivent les processus de travail fondamentaux, et les mettent en œuvre dans de façon adéquate et efficiente dans le cours interentreprises. (C3) **1.3.2** Les spécialistes en hôtellerie emploient certains instruments pour l'analyse du travail et la planification, et décrivent leur importance pour l'aménagement efficace des cours interentreprises. (C4) **1.3.3** Les spécialistes en hôtellerie décrivent leurs activités et la fonction des postes individuels comme partie d'un processus de division du travail, et sont capables d'expliquer et de remplir leurs propres tâches dans le cadre du CIE. (C4) **1.3.4** Les spécialistes en hôtellerie expliquent les buts, la structure et le mode de fonctionnement du système de qualité du centre du CIE, et les mettent en œuvre avec conscience de leur devoir et mûre réflexion. (C3)
1.4 Les spécialistes en hôtellerie reconnaissent l'importance des moyens d'information et de communication pour l'aménagement et le mode de fonctionnement des processus d'entreprise.	**1.4.1** Les spécialistes en hôtellerie appliquent les principaux moyens de communication dans le CIE, et dressent des listes de contrôle pour leur utilisation. (C5)

Objectifs particuliers	Objectifs évaluateurs
1.5 Les spécialistes en hôtellerie comprennent les bases légales et les directives d'entreprises concernant la planification d'activités, reconnaissent les conflits d'objectifs entre les exigences de l'entreprise et les besoins des collaborateurs et sont capables de décrire l'interaction entre différentes personnes et postes, ainsi que d'initier et former des collaborateurs.	**1.5.1** Les spécialistes en hôtellerie planifient l'action du jour conformément aux objectifs du CIE, ainsi qu'aux prescriptions et directives légales. (C5) **1.5.2** Les spécialistes en hôtellerie décrivent les différents besoins des participants et du CIE dans la planification de mission, sont capables d'expliquer les conflits d'objectifs et de proposer des solutions. (C5) **1.5.3** Les spécialistes en hôtellerie exécutent les instructions et sont capables de donner des feed-back. (C5) **1.5.4** Les spécialistes en hôtellerie établissent un plan d'épuration hebdomadaire pour les tâches et domaines d'activité, dans les cours interentreprises. (C5)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus **2.3** Stratégies de l'information et de la communication	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.3** Aptitude à la communication **3.4** Aptitude à gérer les conflits **3.5** Aptitude au travail en équipe

Objectif général	
2 Hygiène, sécurité du travail, protection contre les incendies et protection de la santé Pour les spécialistes en hôtellerie, la compréhension de l'hygiène, de la sécurité au travail, de la protection contre les incendies et de la protection de la santé constitue une compétence-clé, puisque d'une part, des prescriptions légales et d'entreprise stipulent ces exigences, et que d'autre part, l'hygiène représente un facteur d'influence décisif pour la qualité du produit tout comme pour le maintien de la valeur. Les spécialistes en hôtellerie vivent ces exigences tant dans leur domaine de travail propre que dans l'entreprise, et contribuent à leur donner forme avec engagement et conscience du devoir.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
2.1 Les spécialistes en hôtellerie comprennent les principes de l'hygiène personnelle et de l'entreprise, et sont capables d'analyser, de juger et de mettre en œuvre des domaines d'action fondamentaux dans les exploitations hôtelières.	**2.1.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de se conformer aux objectifs fixés et aux tâches de l'ordonnance sur les denrées alimentaires, au moyen des aspects à problèmes évoqués au CIE. (C3) **2.1.2** Les spécialistes en hôtellerie mettent en application les règles de l'hygiène personnelle, liée au poste de travail ou aux denrées alimentaires, et justifient leur action conjointe au moyen d'exemples. (C4) **2.1.3** Les spécialistes en hôtellerie expliquent la signification de l'hygiène dans le contexte de l'assurance qualité, et la mettent en œuvre dans le CIE. (C3)
2.2 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les effets du manque d'hygiène, et sont capables de prendre des mesures pour les éviter.	**2.2.1** Les spécialistes en hôtellerie décrivent les causes du manque d'hygiène et sont capables de proposer des solutions. (C5) **2.2.2** Par leur comportement et par des mesures appropriées, les spécialistes en hôtellerie évitent l'apparition du manque d'hygiène. (C3)
2.3 Les spécialistes en hôtellerie comprennent les principes et règlements relatifs à la sécurité du travail, à la protection anti-incendie et à la protection de la santé, et reconnaissent leur importance pour leur propre travail comme pour les entreprises hôtelières.	**2.3.1** Les spécialistes en hôtellerie sont à même, au moyen de mesures concrètes, d'appliquer les réglementations sur la sécurité du travail, la protection anti-incendie et la protection de la santé. (C3) **2.3.2** Les spécialistes en hôtellerie décrivent les causes des situations d'accidents typiques, et sont capables de proposer et de respecter des mesures pour leur prévention et l'élimination de leurs causes. (C5) **2.3.3** Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'estimer correctement diverses situations d'accidents, et de prendre et mettre en œuvre les mesures appropriées pour en limiter les dégâts. (C3)

Objectifs particuliers	Objectifs évaluateurs
	2.3.4 Les spécialistes en hôtellerie expliquent les causes des incendies et appliquent les mesures de protection. (C3)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus **2.4** Stratégies d'apprentissage	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.2** Apprentissage tout au long de la vie

Objectif général	
4 Encadrement des hôtes Les hôtes sont le plus important groupe d'intéressés de toute installation hôtelière. Leurs besoins et satisfaction sont donc au centre de la pensée et de l'action des spécialistes en hôtellerie. L'accueil, la consultation et l'encadrement des hôtes représentent les compétences centrales fondamentales des spécialistes en hôtellerie qui, au cours de leur formation, les développent jusqu'à en faire une attitude et une contenance de base.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
4.1 Les spécialistes en hôtellerie décrivent l'importance des besoins des hôtes et de l'apparence personnelle, reconnaissent leurs propres points forts et leurs possibilités d'amélioration, et portent un jugement réaliste sur l'effet de leur comportement vis-à-vis des hôtes.	**4.1.1** Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure d'identifier les besoins des hôtes lors de l'accueil, des souhaits de bienvenue et pendant leur séjour, et de se comporter dans l'intérêt des hôtes. (C5) **4.1.2** Les spécialistes en hôtellerie sont conscients de l'importance de leur apparence envers les hôtes et sont capables d'évaluer réalistement les conséquences de leur comportement et de l'améliorer constamment grâce à une attitude autocritique. (C5)
4.2 Les spécialistes en hôtellerie développent leur conscience quant aux formes de civilité adaptées aux hôtes et à l'entreprise, et appliquent de manière ciblée les règles de comportement correspondantes.	**4.2.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'adapter leurs soins corporels, leurs parures, leurs tenues vestimentaires, leur langage et leur gestuelle aux objectifs des règles des CIE. (C3) **4.2.2** Les spécialistes en hôtellerie optimisent les points forts de leur comportement verbal et non verbal, et développent un climat de travail et d'apprentissage positif, de même que l'esprit d'équipe. (C3)
4.3 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'analyser la communication avec les hôtes, les supérieurs et les collaborateurs à différents niveaux, de mener des dialogues et de contribuer activement au façonnage des contacts avec les hôtes, dans l'intérêt de l'entreprise et des hôtes.	
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.4 Stratégies d'apprentissage **2.5** Méthodes de conseil et de vente **2.7** Techniques de présentation	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.3** Aptitude à la communication **3.4** Aptitude à gérer les conflits **3.5** Aptitude au travail en équipe **3.6** Civilité

9 Répartition des cours interentreprises 1 – 6 Spécialiste en hôtellerie CFC

9.1 Cours interentreprise 1

Objectif général	
6 Préservation de la valeur, nettoiement de service adaptable Pour une création de plus-value orientée résultat et efficace dans les entreprises hôtelières, des investissements amples et coûteux sont nécessaires. Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de nettoyer et d'entretenir les locaux, les équipements et le mobilier, et d'en préserver les valeurs.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
6.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'expliquer les exigences en matière de nettoyage et de maintien de valeur pour les locaux, équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation, et de procéder en toute autonomie aux étapes de travail dans le nettoyage.	**6.1.1** Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de planifier, d'exécuter et d'évaluer les processus de travail individuels du maintien de la valeur. (C5)
6.3 Les spécialistes en hôtellerie reconnaissent l'importance des différents produits d'entretien, et sont capables de les employer, pour la préservation de la valeur, de manière ciblée et « orientée problèmes », de même qu'économiquement et écologiquement.	**6.3.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de sélectionner les produits de nettoyage en fonction du degré de salissure, ainsi que de les employer écologiquement et économiquement. (C4)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.7** Résistance physique et psychique

Objectif général	
8 Installations, machines, appareils et ustensiles Pour la marche d'une installation hôtelière, tout comme pour la satisfaction des besoins des clients, il est essentiel que les équipements de l'entreprise affichent un fonctionnement technique et économique optimal. Les spécialistes en hôtellerie comprennent le mode de fonctionnement des équipements, appareils, matériels d'exploitation et machines, sont capables d'identifier un fonctionnement défectueux et de prendre les mesures adéquates pour remédier au problème ou le minimiser.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
8.1 Les spécialistes en hôtellerie comprennent la finalité, le mode de fonctionnement, l'entretien et le maintien en état de marche des équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation.	**8.1.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de mettre en œuvre et de desservir convenablement les machines, appareils et matériels d'exploitation. (C3) Je retransmets mes connaissances et mon expérience dans le cadre des introductions et de l'initiation d'autres personnes en formation. (C3) **8.1.2** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de mettre soigneusement en œuvre les machines, appareils et matériels d'exploitation, et d'assurer leur entretien et conservation de valeur. (C3)
8.3 Les spécialistes en hôtellerie sont à même d'identifier les perturbations d'exploitation et d'éliminer spécifiquement le problème, ou de prendre les mesures adéquates.	**8.3.1** Les spécialistes en hôtellerie saisissent avec pertinence les dommages, les déficiences et les nécessaires réparations sur les biens mobiliers, les équipements et les matériels, et sont capables d'établir en toute autonomie une annonce de réparation correcte. (C5)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.7** Résistance physique et psychique

Objectif général
2 Hygiène, sécurité au travail, encadrement des hôtes (comportement général) Regarder objectifs général-, particuliers et évaluateurs page 5 et 6.

9.2 Cours interentreprise 2

Objectif général	
6 Préservation de la valeur Pour une création de plus-value orientée résultat et efficace dans les entreprises hôtelières, des investissements amples et coûteux sont nécessaires. Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de nettoyer et d'entretenir les locaux, les équipements et le mobilier, et d'en préserver les valeurs.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
6.3 Les spécialistes en hôtellerie reconnaissent l'importance des différents produits d'entretien, et sont capables de les employer, pour la préservation de la valeur, de manière ciblée et « orientée problèmes », de même qu'économiquement et écologiquement.	**6.3.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de sélectionner les produits de nettoyage en fonction du degré de salissure, ainsi que de les employer écologiquement et économiquement. (C4)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.7** Résistance physique et psychique

Objectif général	
7 Lessive La mise à disposition, le nettoyage et l'entretien du linge, économiques et écologiques, dans les entreprises hôtelières, constituent pour les hôtes un pré requis essentiel pour leur satisfaction. Les spécialistes en hôtellerie sont capables de planifier et de mettre en œuvre en toute autonomie les processus de travail liés à la lessive, ainsi que de les évaluer et les améliorer dans leur ciblage et leur efficacité.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
7.1 Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de comprendre les exigences en matière d'entretien de lingerie d'un point de vue écologique et de gestion d'entreprise, et de les associer aux besoins des hôtes.	
7.2 Les spécialistes en hôtellerie identifient les différents types de linges et de textiles, et recourent avec pertinence aux machines, appareils et produits techno chimiques.	**7.2.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de faire fonctionner convenablement les divers machines et appareils de traitement du linge, et de les entretenir en tenant compte de la sécurité du travail. (C3) **7.2.2** Les spécialistes en hôtellerie utilisent les produits techno chimiques appropriés pour l'entretien du linge, économiquement, écologiquement et pertinemment. (C3)
7.3 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de planifier et de mettre en œuvre, en toute autonomie, l'ensemble du processus d'entretien du linge.	**7.3.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'accomplir en toute autonomie les étapes de travail dans l'entretien du linge et le nettoyage, en tenant compte des exigences d'hygiène. (C3)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.7** Résistance physique et psychique

Objectif général	
8 Installations, machines, appareils et ustensiles Pour la marche d'une installation hôtelière, tout comme pour la satisfaction des besoins des clients, il est essentiel que les équipements de l'entreprise affichent un fonctionnement technique et économique optimal. Les spécialistes en hôtellerie comprennent le mode de fonctionnement des équipements, appareils, matériels d'exploitation et machines, sont capables d'identifier un fonctionnement défectueux et de prendre les mesures adéquates pour remédier au problème ou le minimiser.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
8.1 Les spécialistes en hôtellerie comprennent la finalité, le mode de fonctionnement, l'entretien et le maintien en état de marche des équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation.	**8.1.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de mettre en œuvre et de desservir convenablement les machines, appareils et matériels d'exploitation. (C3) Je retransmets mes connaissances et mon expérience dans le cadre des introductions et de l'initiation d'autres personnes en formation. (C3) **8.1.2** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de mettre soigneusement en œuvre les machines, appareils et matériels d'exploitation, et d'assurer leur entretien et conservation de valeur. (C3)
8.3 Les spécialistes en hôtellerie sont à même d'identifier les perturbations d'exploitation et d'éliminer spécifiquement le problème, ou de prendre les mesures adéquates.	**8.3.1** Les spécialistes en hôtellerie saisissent avec pertinence les dommages, les déficiences et les nécessaires réparations sur les biens mobiliers, les équipements et les matériels, et sont capables d'établir en toute autonomie une annonce de réparation correcte. (C5)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.7** Résistance physique et psychique

9.3 Cours interentreprise 3

Objectif général	
3 Logistique Dans les entreprises hôtelières, une importance fondamentale revient au maniement et à l'exploitation des marchandises et des produits, que ce soit d'une perspective financière ou dans l'optique de la satisfaction des besoins des hôtes, rapidement et en adéquation avec les interlocuteurs. Les spécialistes en hôtellerie contribuent à marquer et configurer le processus logistique, sont capables de se procurer et d'exploiter correctement les marchandises et produits, et d'assurer réglementairement leur évacuation.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
3.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de décrire les processus d'exploitation des marchandises, de leur acquisition à leur élimination, et de contribuer à leur organisation dans des processus partiels.	**3.1.1** Les spécialistes en hôtellerie décrivent les buts et les chiffres caractéristiques fondamentaux de l'exploitation des marchandises, et se conforment aux règles de l'exploitation des marchandises. (C3) **3.1.2** Les spécialistes en hôtellerie expliquent les principes de l'achat, du contrôle, de l'entreposage et de la remise des marchandises, et les mettent en œuvre. (C3)
3.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'appliquer des critères économiques et écologiques pour la configuration de la logistique d'entreprise.	**3.2.1** Les spécialistes en hôtellerie se conforment à une gestion des déchets conséquente autant qu'écologique et économique, et distinguent entre l'évitement, la diminution, la séparation et la récupération. (C4)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus	**3.1** Autonomie et responsabilité

Objectif général	
4 Encadrement des hôtes, service, petit-déjeuner Les hôtes sont le plus important groupe d'intéressés de toute installation hôtelière. Leurs besoins et satisfaction sont donc au centre de la pensée et de l'action des spécialistes en hôtellerie. L'accueil, la consultation et l'encadrement des hôtes représentent les compétences centrales fondamentales des spécialistes en hôtellerie qui, au cours de leur formation, les développent jusqu'à en faire une attitude et une contenance de base.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
4.1 Les spécialistes en hôtellerie décrivent l'importance des besoins des hôtes et de l'apparence personnelle, reconnaissent leurs propres points forts et leurs possibilités d'amélioration, et portent un jugement réaliste sur l'effet de leur comportement vis-à-vis des hôtes.	**4.1.2** Les spécialistes en hôtellerie sont conscients de l'importance de leur apparence envers les hôtes et sont capables d'évaluer réalistement les conséquences de leur comportement et de l'améliorer constamment grâce à une attitude autocritique. (C5)
4.4 Les spécialistes en hôtellerie comprennent l'offre de mets et de boissons, et appliquent les formes et règles fondamentales de service dans le service des plats et des boissons.	**4.4.1** Les spécialistes en hôtellerie préparent les boissons en toute autonomie, en respectant les règles de l'hygiène. (C3) **4.4.2** Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'effectuer la préparation du petit déjeuner et le service du petit déjeuner, ainsi que de mettre sur pied et d'encadrer le buffet de pauses et d'apéritif. (C3)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.7** Techniques de présentation	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.5** Aptitude au travail en équipe **3.6** Civilité

Objectif général	
6 Préservation de la valeur, office Pour une création de plus-value orientée résultat et efficace dans les entreprises hôtelières, des investissements amples et coûteux sont nécessaires. Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de nettoyer et d'entretenir les locaux, les équipements et le mobilier, et d'en préserver les valeurs.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
6.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'expliquer les exigences en matière de nettoyage et de maintien de valeur pour les locaux, équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation, et de procéder en toute autonomie aux étapes de travail dans le nettoyage.	
6.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de reconnaître les particularités et différences du nettoyage d'entretien, intermédiaire, de base et spécial, d'expliquer les systèmes, méthodes et produits correspondants, et de les employer en adéquation avec le problème.	**6.2.2** Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure d'effectuer en toute autonomie, de manière ciblée et efficace, les nettoyages de base dans le domaine office. (C3)
6.3 Les spécialistes en hôtellerie reconnaissent l'importance des différents produits d'entretien, et sont capables de les employer, pour la préservation de la valeur, de manière ciblée et « orientée problèmes », de même qu'économiquement et écologiquement.	**6.3.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de sélectionner les produits de nettoyage en fonction du degré de salissure, ainsi que de les employer écologiquement et économiquement. (C4)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.7** Résistance physique et psychique

Objectif général	
8 Installations, machines, appareils et ustensiles Pour la marche d'une installation hôtelière, tout comme pour la satisfaction des besoins des clients, il est essentiel que les équipements de l'entreprise affichent un fonctionnement technique et économique optimal. Les spécialistes en hôtellerie comprennent le mode de fonctionnement des équipements, appareils, matériels d'exploitation et machines, sont capables d'identifier un fonctionnement défectueux et de prendre les mesures adéquates pour remédier au problème ou le minimiser.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
8.1 Les spécialistes en hôtellerie comprennent la finalité, le mode de fonctionnement, l'entretien et le maintien en état de marche des équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation.	**8.1.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de mettre en œuvre et de desservir convenablement les machines, appareils et matériels d'exploitation. (C3) Je retransmets mes connaissances et mon expérience dans le cadre des introductions et de l'initiation d'autres personnes en formation. (C3) **8.1.2** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de mettre soigneusement en œuvre les machines, appareils et matériels d'exploitation, et d'assurer leur entretien et conservation de valeur. (C3)
8.3 Les spécialistes en hôtellerie sont à même d'identifier les perturbations d'exploitation et d'éliminer spécifiquement le problème, ou de prendre les mesures adéquates.	**8.3.1** Les spécialistes en hôtellerie saisissent avec pertinence les dommages, les déficiences et les nécessaires réparations sur les biens mobiliers, les équipements et les matériels, et sont capables d'établir en toute autonomie une annonce de réparation correcte. (C5)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.7** Résistance physique et psychique

9.4 Cours interentreprise 4

Objectif général	
1 Organisation d'entreprise, former Des connaissances et des notions fondamentales en gestion et organisation d'entreprise sont nécessaires aux spécialistes en hôtellerie, pour comprendre, d'une part, les corrélations économiques, sociales, technologiques et écologiques dans la branche, tout comme dans l'entreprise. Et d'autre part, elles constituent une base essentielle pour une maîtrise efficace des tâches dans le travail quotidien, et pour, en toute sûreté, en planifier, configurer et analyser de manière critique les déroulements, ainsi qu'introduire des collaborateurs. Ainsi se trouve créé le fondement de la mentalité et du comportement d'entrepreneur, « orienté hôte », de même que de l'apprentissage tout au long de la vie.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
1.4 Les spécialistes en hôtellerie reconnaissent l'importance des moyens d'information et de communication pour l'aménagement et le mode de fonctionnement des processus d'entreprise.	**1.4.1** Les spécialistes en hôtellerie appliquent les principaux moyens de communication dans le CIE, et dressent des listes de contrôle pour leur utilisation. (C5)
1.5 Les spécialistes en hôtellerie comprennent les bases légales et les directives d'entreprises concernant la planification d'activités, reconnaissent les conflits d'objectifs entre les exigences de l'entreprise et les besoins des collaborateurs et sont capables de décrire l'interaction entre différentes personnes et postes, ainsi que d'initier et former des collaborateurs.	**1.5.3** Les spécialistes en hôtellerie exécutent les instructions et sont capables de donner des feed-back. (C5) **1.5.4** Les spécialistes en hôtellerie établissent un plan d'épuration hebdomadaire pour les tâches et domaines d'activité, dans les cours interentreprises. (C5)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus **2.3** Stratégies de l'information et de la communication	**3.3** Aptitude à la communication **3.4** Aptitude à gérer les conflits **3.5** Aptitude au travail en équipe

Objectif général	
4 Encadrement des hôtes, service Les hôtes sont le plus important groupe d'intéressés de toute installation hôtelière. Leurs besoins et satisfaction sont donc au centre de la pensée et de l'action des spécialistes en hôtellerie. L'accueil, la consultation et l'encadrement des hôtes représentent les compétences centrales fondamentales des spécialistes en hôtellerie qui, au cours de leur formation, les développent jusqu'à en faire une attitude et une contenance de base.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
4.1 Les spécialistes en hôtellerie décrivent l'importance des besoins des hôtes et de l'apparence personnelle, reconnaissent leurs propres points forts et leurs possibilités d'amélioration, et portent un jugement réaliste sur l'effet de leur comportement vis-à-vis des hôtes.	
4.2 Les spécialistes en hôtellerie développent leur conscience quant aux formes de civilité adaptées aux hôtes et à l'entreprise, et appliquent de manière ciblée les règles de comportement correspondantes.	**4.2.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'adapter leurs soins corporels, leurs parures, leurs tenues vestimentaires, leur langage et leur gestuelle aux objectifs des règles des CIE. (C3)
4.4 Les spécialistes en hôtellerie comprennent l'offre de mets et de boissons, et appliquent les formes et règles fondamentales de service dans le service des plats et des boissons.	**4.4.3** Les spécialistes en hôtellerie appliquent les formes fondamentales de service en toute autonomie dans le domaine des clients d'hôtels, des séminaires et de banquets. (C3)
4.5 Les spécialistes en hôtellerie s'acquittent efficacement, et en fonction des besoins, des processus de travail liés aux hôtes des hôtels, des séminaires et des banquets, réfléchissent à leurs modes de procédure et à leurs actions, et se tiennent prêts à les améliorer en permanence.	**4.5.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de décrire de façon différenciée les exigences quant à la création des processus de travail des séminaires, des banquets et de la demi-pension, et d'expliquer à l'aide d'exemples l'importance de chaque étape de travail. (C4)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus **2.5** Méthodes de conseil et de vente **2.7** Techniques de présentation	**3.5** Aptitude au travail en équipe

Objectif général	
5 Agencement intérieur Un agencement intérieur confortable et axé sur les besoins des hôtes, constitue un pré requis essentiel pour la plus-value dans une installation hôtelière. La création d'une sensation de bien-être spatial, d'une ambiance feutrée et d'une configuration « axée hôtes » pour les locaux de l'hôtel, des séminaires et des banquets, constitue de ce fait une tâche et une compétence centrales pour les spécialistes en hôtellerie.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
5.1 Les spécialistes en hôtellerie comprennent les formes et les principes de l'aménagement et de la décoration des locaux, et sont capables d'appliquer ces connaissances de manière ciblée et adaptée aux hôtes.	**5.1.1** Les spécialistes en hôtellerie aménagent diverses décorations pour séminaires et banquets, dans l'esprit des objectifs de l'entreprise et des besoins des hôtes. (C3) **5.1.2** Les spécialistes en hôtellerie s'occupent des éléments floraux, végétaux et décoratifs, et veillent au maintien de leur valeur. (C3) **5.1.3** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de configurer et d'aménager fonctionnellement et confortablement les locaux pour hôtes, d'après les règles de la théorie des couleurs et en tenant comptent des aspects d'ambiance. (C3)
5.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de configurer et d'équiper, en toute autonomie, des locaux pour hôtes d'hôtel, de séminaires et de banquets, en fonction de leurs besoins et des lignes directrices de l'entreprise.	**5.2.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de configurer en toute autonomie les locaux dans le domaine des séminaires et des banquets sur la base des souhaits des hôtes. (C3)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus **2.6** Techniques de créativité	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.3** Aptitude à la communication

Objectif général	
6 Préservation de la valeur, intermédiaire et solide débourrage Pour une création de plus-value orientée résultat et efficace dans les entreprises hôtelières, des investissements amples et coûteux sont nécessaires. Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de nettoyer et d'entretenir les locaux, les équipements et le mobilier, et d'en préserver les valeurs.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
6.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de reconnaître les particularités et différences du nettoyage d'entretien, intermédiaire, de base et spécial, d'expliquer les systèmes, méthodes et produits correspondants, et de les employer en adéquation avec le problème.	**6.2.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'effectuer des nettoyages intermédiaires et de base dans le domaine de l'hébergement, en adéquation avec les systèmes et les méthodes. (C3)
6.3 Les spécialistes en hôtellerie reconnaissent l'importance des différents produits d'entretien, et sont capables de les employer, pour la préservation de la valeur, de manière ciblée et «orientée problèmes», de même qu'économiquement et écologiquement.	**6.3.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de sélectionner les produits de nettoyage en fonction du degré de salissure, ainsi que de les employer écologiquement et économiquement. (C4)
6.4 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de recenser les dommages et défauts présentés par des équipements d'entreprise et des locaux, d'y remédier eux-mêmes ou de planifier leur rectification, de même que d'accompagner et de contrôler sa réalisation.	**6.4.1** Les spécialistes en hôtellerie sont prêts à, et capables de, traiter avec précautions et ménagement les biens immobiliers et mobiliers. Ils entretiennent le mobilier et prennent des mesures appropriées pour la prolongation de sa durée de vie. (C5)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.7** Résistance physique et psychique

Objectif général	
8 Installations, machines, appareils et ustensiles Pour la marche d'une installation hôtelière, tout comme pour la satisfaction des besoins des clients, il est essentiel que les équipements de l'entreprise affichent un fonctionnement technique et économique optimal. Les spécialistes en hôtellerie comprennent le mode de fonctionnement des équipements, appareils, matériels d'exploitation et machines, sont capables d'identifier un fonctionnement défectueux et de prendre les mesures adéquates pour remédier au problème ou le minimiser.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
8.1 Les spécialistes en hôtellerie comprennent la finalité, le mode de fonctionnement, l'entretien et le maintien en état de marche des équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation.	**8.1.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de mettre en œuvre et de desservir convenablement les machines, appareils et matériels d'exploitation. (C3) Je retransmets mes connaissances et mon expérience dans le cadre des introductions et de l'initiation d'autres personnes en formation. (C3) **8.1.2** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de mettre soigneusement en œuvre les machines, appareils et matériels d'exploitation, et d'assurer leur entretien et conservation de valeur. (C3)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.7** Résistance physique et psychique

9.5 Cours interentreprise 5

Objectif général	
3 Logistique, traitement des déchets Dans les entreprises hôtelières, une importance fondamentale revient au maniement et à l'exploitation des marchandises et des produits, que ce soit d'une perspective financière ou dans l'optique de la satisfaction des besoins des hôtes, rapidement et en adéquation avec les interlocuteurs. Les spécialistes en hôtellerie contribuent à marquer et configurer le processus logistique, sont capables de se procurer et d'exploiter correctement les marchandises et produits, et d'assurer réglementairement leur évacuation.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
3.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'appliquer des critères économiques et écologiques pour la configuration de la logistique d'entreprise.	**3.2.1** Les spécialistes en hôtellerie se conforment à une gestion des déchets conséquente autant qu'écologique et économique, et distinguent entre l'évitement, la diminution, la séparation et la récupération. (C4)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus	

Objectif général	
4 Encadrement des hôtes, réception Les hôtes sont le plus important groupe d'intéressés de toute installation hôtelière. Leurs besoins et satisfaction sont donc au centre de la pensée et de l'action des spécialistes en hôtellerie. L'accueil, la consultation et l'encadrement des hôtes représentent les compétences centrales fondamentales des spécialistes en hôtellerie qui, au cours de leur formation, les développent jusqu'à en faire une attitude et une contenance de base.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
4.1 Les spécialistes en hôtellerie décrivent l'importance des besoins des hôtes et de l'apparence personnelle, reconnaissent leurs propres points forts et leurs possibilités d'amélioration, et portent un jugement réaliste sur l'effet de leur comportement vis-à-vis des hôtes.	**4.1.1** Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure d'identifier les besoins des hôtes lors de l'accueil, des souhaits de bienvenue et pendant leur séjour, et de se comporter dans l'intérêt des hôtes. (C5)
4.3 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'analyser la communication avec les hôtes, les supérieurs et les collaborateurs à différents niveaux, de mener des dialogues et de contribuer activement au façonnage des contacts avec les hôtes, dans l'intérêt de l'entreprise et des hôtes.	
4.6 Les spécialistes en hôtellerie identifient et comprennent les différentes catégories d'hôtes, et peuvent mettre leurs attentes et besoins en évidence, ainsi que prévoir les tendances évolutives.	
4.7 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de reconnaître l'importance de la réception des hôtes jusqu'aux salutations lors de leur départ, et sont en mesure de recevoir les hôtes, de décrire leurs besoins et de les conseiller avec prévenance sur les produits spécifiques à l'entreprise et à la région, de même que sur les prestations.	**4.7.1** Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure d'enregistrer des réservations, et de les traiter au moyen du système de réservation. (C3) **4.7.2** Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'exécuter de manière efficace et ciblée les processus et étapes de travail simples pour la réception des hôtes (check-in) et les formalités de départ des hôtes (check-out). (C3) **4.7.3** Les spécialistes en hôtellerie expliquent l'importance du traitement des réclamations adapté aux hôtes, et sont capables de décrire les désirs et souhaits de leurs hôtes, ainsi que de les traiter conformément aux lignes directrices d'entreprise. (C4)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus **2.3** Stratégies de l'information et de la communication **2.4** Stratégies d'apprentissage	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.3** Aptitude à la communication **3.6** Civilité

Objectif général	
6 Préservation de la valeur, intermédiaire et solide débourrage Pour une création de plus-value orientée résultat et efficace dans les entreprises hôtelières, des investissements amples et coûteux sont nécessaires. Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de nettoyer et d'entretenir les locaux, les équipements et le mobilier, et d'en préserver les valeurs.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
6.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de reconnaître les particularités et différences du nettoyage d'entretien, intermédiaire, de base et spécial, d'expliquer les systèmes, méthodes et produits correspondants, et de les employer en adéquation avec le problème.	**6.2.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'effectuer des nettoyages intermédiaires et de base dans le domaine de l'hébergement, en adéquation avec les systèmes et les méthodes. (C3)
6.3 Les spécialistes en hôtellerie reconnaissent l'importance des différents produits d'entretien, et sont capables de les employer, pour la préservation de la valeur, de manière ciblée et « orientée problèmes », de même qu'économiquement et écologiquement.	**6.3.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de sélectionner les produits de nettoyage en fonction du degré de salissure, ainsi que de les employer écologiquement et économiquement. (C4)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus	

9.6 Cours interentreprise 6

Objectif général	
3 Logistique Dans les entreprises hôtelières, une importance fondamentale revient au maniement et à l'exploitation des marchandises et des produits, que ce soit d'une perspective financière ou dans l'optique de la satisfaction des besoins des hôtes, rapidement et en adéquation avec les interlocuteurs. Les spécialistes en hôtellerie contribuent à marquer et configurer le processus logistique, sont capables de se procurer et d'exploiter correctement les marchandises et produits, et d'assurer réglementairement leur évacuation.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
3.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de décrire les processus d'exploitation des marchandises, de leur acquisition à leur élimination, et de contribuer à leur organisation dans des processus partiels.	**3.1.2** Les spécialistes en hôtellerie expliquent les principes de l'achat, du contrôle, de l'entreposage et de la remise des marchandises, et les mettent en œuvre. (C3) **3.1.3** Les spécialistes en hôtellerie établissent et mènent un inventaire. (C5)
3.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'appliquer des critères économiques et écologiques pour la configuration de la logistique d'entreprise.	
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus	**3.1** Autonomie et responsabilité

Objectif général	
4 Encadrement des hôtes, réception Les hôtes sont le plus important groupe d'intéressés de toute installation hôtelière. Leurs besoins et satisfaction sont donc au centre de la pensée et de l'action des spécialistes en hôtellerie. L'accueil, la consultation et l'encadrement des hôtes représentent les compétences centrales fondamentales des spécialistes en hôtellerie qui, au cours de leur formation, les développent jusqu'à en faire une attitude et une contenance de base.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
4.1 Les spécialistes en hôtellerie décrivent l'importance des besoins des hôtes et de l'apparence personnelle, reconnaissent leurs propres points forts et leurs possibilités d'amélioration, et portent un jugement réaliste sur l'effet de leur comportement vis-à-vis des hôtes.	**4.1.1** Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure d'identifier les besoins des hôtes lors de l'accueil, des souhaits de bienvenue et pendant leur séjour, et de se comporter dans l'intérêt des hôtes. (C5)
4.4 Les spécialistes en hôtellerie comprennent l'offre de mets et de boissons, et appliquent les formes et règles fondamentales de service dans le service des plats et des boissons.	**4.4.3** Les spécialistes en hôtellerie appliquent les formes fondamentales de service en toute autonomie dans le domaine des clients d'hôtels, des séminaires et de banquets. (C3)
4.5 Les spécialistes en hôtellerie s'acquittent efficacement, et en fonction des besoins, des processus de travail liés aux hôtes des hôtels, des séminaires et des banquets, réfléchissent à leurs modes de procédure et à leurs actions, et se tiennent prêts à les améliorer en permanence.	**4.5.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de décrire de façon différenciée les exigences quant à la création des processus de travail des séminaires, des banquets et de la demi-pension, et d'expliquer à l'aide d'exemples l'importance de chaque étape de travail. (C4)
4.6 Les spécialistes en hôtellerie identifient et comprennent les différentes catégories d'hôtes, et peuvent mettre leurs attentes et besoins en évidence, ainsi que prévoir les tendances évolutives.	
4.7 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de reconnaître l'importance de la réception des hôtes jusqu'aux salutations lors de leur départ, et sont en mesure de recevoir les hôtes, de décrire leurs besoins et de les conseiller avec prévenance sur les produits spécifiques à l'entreprise et à la région, de même que sur les prestations.	**4.7.1** Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure d'enregistrer des réservations, et de les traiter au moyen du système de réservation. (C3) **4.7.2** Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'exécuter de manière efficace et ciblée les processus et étapes de travail simples pour la réception des hôtes (check-in) et les formalités de départ des hôtes (check-out). (C3) **4.7.3** Les spécialistes en hôtellerie expliquent l'importance du traitement des réclamations adapté aux hôtes, et sont capables de décrire les désirs et souhaits de leurs hôtes, ainsi que de les traiter conformément aux lignes directrices d'entreprise. (C4)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus **2.3** Stratégies de l'information et de la communication **2.4** Stratégies d'apprentissage **2.5** Méthodes de conseil et de vente	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.3** Aptitude à la communication **3.6** Civilité

Objectif général	
8 Installations, machines, appareils et ustensiles Pour la marche d'une installation hôtelière, tout comme pour la satisfaction des besoins des clients, il est essentiel que les équipements de l'entreprise affichent un fonctionnement technique et économique optimal. Les spécialistes en hôtellerie comprennent le mode de fonctionnement des équipements, appareils, matériels d'exploitation et machines, sont capables d'identifier un fonctionnement défectueux et de prendre les mesures adéquates pour remédier au problème ou le minimiser.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
8.1 Les spécialistes en hôtellerie comprennent la finalité, le mode de fonctionnement, l'entretien et le maintien en état de marche des équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation.	**8.1.1** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de mettre en œuvre et de desservir convenablement les machines, appareils et matériels d'exploitation. (C3) Je retransmets mes connaissances et mon expérience dans le cadre des introductions et de l'initiation d'autres personnes en formation. (C3) **8.1.2** Les spécialistes en hôtellerie sont capables de mettre soigneusement en œuvre les machines, appareils et matériels d'exploitation, et d'assurer leur entretien et conservation de valeur. (C3)
8.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de desservir de manière pertinente et « orientée fonction » les installations sanitaires et techniques maison.	
8.3 Les spécialistes en hôtellerie sont à même d'identifier les perturbations d'exploitation et d'éliminer spécifiquement le problème, ou de prendre les mesures adéquates.	**8.3.1** Les spécialistes en hôtellerie saisissent avec pertinence les dommages, les déficiences et les nécessaires réparations sur les biens mobiliers, les équipements et les matériels, et sont capables d'établir en toute autonomie une annonce de réparation correcte. (C5)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.7** Résistance physique et psychique

10 Domaines d’apprentissage supplémentaires et interdisciplinaires

Objectif général	
5 Gestion d’entreprise et structure d’entreprise 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.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
5.1 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.	
5.2 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.	
5.3 Les employés en hôtellerie reconnaissent l'importance des moyens d'information et de communication pour la maîtrise des processus d'entreprise.	
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**

Objectif général	
6 Sécurité au travail, protection de la santé, protection contre les incendies 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.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
6.1 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.	**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) **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) **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) **6.1.4** 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) **6.1.5** Les employés en hôtellerie mettent en évidence les causes possibles des incendies, et décrivent les mesures pour les empêcher. (C3)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.2** Apprentissage tout au long de la vie

Objectif général	
7 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'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.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
7.1 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.	**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) **7.1.2** 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)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus	**3.1** Autonomie et responsabilité

Objectif général	
8 Logistique Dans les installations hôtelières, la gestion des marchandises et des produits à 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.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
8.1 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.	**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) **8.1.2** Les employés en hôtellerie décrivent les divers types d'élimination, et les appliquent en toute autonomie. (C3)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes	**3.1** Autonomie et responsabilité

11 Répartition des cours interentreprises 1 – 4 Employée en hôtellerie AFP / Employé en hôtellerie AFP

11.1 Cours interentreprise 1

Objectif général	
1 Domaine central et de services - Préservation de la valeur et agencement intérieur dans le secteur des étages 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.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
1.1 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.	**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) **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)
1.2 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.	**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) **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) **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)

Objectifs particuliers	Objectifs évaluateurs
1.3 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.	**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)
1.4 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.	**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) **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)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.5** Techniques de présentation	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.5** Civilité **3.6** Résistance physique et psychique

11.2 Cours interentreprise 2

Objectif général	
2 Domaine central et de services - Lessive et agencement intérieur dans le secteur d'hôtel et des séminaires 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.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
2.1 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.	**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) **2.1.2** 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) **2.1.3** 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 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.	**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) **2.2.2** 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)
2.3 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.	**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) **2.3.2** 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)

Objectifs particuliers	Objectifs évaluateurs
2.4 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.	**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) **2.4.2** 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) **2.4.3** 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)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus **2.3** Stratégies d'apprentissage **2.5** Techniques de présentation	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.3** Aptitude à la communication **3.5** Civilité **3.6** Résistance physique et psychique

11.3 Cours interentreprise 3

Objectif général	
3 Domaine central et de services - Encadrement des hôtes dans le domaine du petit déjeuner et préservation de la valeur office 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.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
3.1 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.	**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) **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)
3.2 Les employés en hôtellerie exécutent les processus de travail dans le domaine du petit déjeuner, et appliquent les règles de service fondamentales.	**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)
3.3 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.	**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) **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) **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)

Objectifs particuliers	Objectifs évaluateurs
3.4 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.	**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)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.3** Stratégies d'apprentissage **2.5** Techniques de présentation	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.3** Aptitude à la communication **3.5** Civilité **3.6** Résistance physique et psychique

11.4 Cours interentreprise 4

Objectif général	
4 Domaine central et de services - Préservation de la valeur dans les arts ménagers et encadrement des hôtes dans le domaine hôtellerie et séminaires 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.	
Objectifs particuliers	**Objectifs évaluateurs**
4.1 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.	**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) **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)
4.2 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.	**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) **4.2.2** 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) **4.2.3** 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)
4.3 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.	**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)

Objectifs particuliers	Objectifs évaluateurs
4.4 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.	**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) **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)
Compétences méthodologiques	**Compétences sociales**
2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes **2.2** Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus **2.3** Stratégies d'apprentissage **2.4** Stratégies de l'information et de la communication **2.5** Techniques de présentation	**3.1** Autonomie et responsabilité **3.3** Aptitude à la communication **3.4** Aptitude au travail en équipe **3.5** Civilité **3.6** Résistance physique et psychique

Hotel & Gastro *formation* Suisse | Eichistrasse 20 | Case postale 362 | 6353 Weggis
Téléphone +41 (0)41 392 77 77 | Fax +41 (0)41 392 77 70 | info@hotelgastro.ch | www.hotelgastro.ch