



# Plan de formation

relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de

## **Spécialiste en communication hôtelière avec certificat fédéral de capacité (CFC)<sup>1</sup>**

du 11 octobre 2016, entrée en vigueur au 1er janvier 2017

**No de la profession 79200**

---

<sup>1</sup> Les termes désignant des personnes s'appliquent également aux femmes et aux hommes.



## Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Bases de la pédagogie professionnelle.....</b>	<b>4</b>
2.1	Introduction à l'orientation vers les compétences professionnelles.....	4
2.2	Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle.....	5
2.3	Explications complémentaires concernant les compétences opérationnelles.....	6
2.4	Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom).....	8
2.5	Collaboration entre les lieux de formation.....	8
<b>3</b>	<b>Profil de qualification.....</b>	<b>9</b>
3.1	Profil de la profession.....	9
3.2	Aperçu des compétences opérationnelles.....	11
3.3	Niveau d'exigences.....	11
<b>4</b>	<b>Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation.....</b>	<b>12</b>
	Domaine de compétences opérationnelles 1 : Conseil et encadrement des clients et des partenaires.....	12
	Domaine de compétences opérationnelles 2 : Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations.....	26
	Domaine de compétences opérationnelles 3 : Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs.....	29
	Domaine de compétences opérationnelles 4 : Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité.....	38
<b>5</b>	<b>Approbation et entrée en vigueur.....</b>	<b>44</b>
	<b>Annexe 1 :</b> Liste des instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle.....	45
	<b>Annexe 2 :</b> Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.....	46
	<b>Glossaire.....</b>	<b>50</b>

## Liste des abréviations

<b>LEPr</b>	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
<b>OFPr</b>	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
<b>Orfo</b>	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale
<b>CRM</b>	Customer Relationship Management
<b>CP</b>	Compétences professionnelles
<b>CFC</b>	Certificat fédéral de capacité
<b>HACCP</b>	Hazard Analysis and Critical Control Points (analyse des risques et maîtrise des points critiques)
<b>RH</b>	Ressources humaines
<b>GRH</b>	Gestion des ressources humaines
<b>ODAIOUS</b>	Ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels
<b>CM</b>	Compétences méthodologiques
<b>OMT</b>	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
<b>RevPAR</b>	Revenue per available room (produit d'hébergement par chambre)
<b>SEFRI</b>	Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation
<b>CSFO</b>	Centre suisse de services Formation professionnelle / orientation professionnelle, universitaire et de carrière
<b>SECO</b>	Secrétariat d'Etat à l'économie
<b>CSP</b>	Compétences sociales et personnelles
<b>CI</b>	Cours interentreprises

## 1 Introduction

Le présent plan de formation constitue le concept pédagogique professionnel de la formation professionnelle initiale pour les spécialistes en communication hôtelière titulaires d'un certificat fédéral de capacité (CFC). Il décrit la formation initiale de spécialiste en communication hôtelière CFC sur les trois lieux de formation que sont l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises, dans le but de mettre en place une formation initiale variée et attrayante pour la branche de l'hôtellerie-restauration.

Cette nouvelle profession répond à un souhait de longue date de la branche. L'innovation consiste en la création d'une formation clairement focalisée sur l'hôte avec ses besoins et son encadrement, dans le cadre de laquelle les spécialistes assument des tâches de coordination mais disposent également de connaissances dans les différents domaines de travail d'une entreprise de la restauration. Dans ce contexte, une grande importance est accordée à la communication, à la courtoisie, au comportement et naturellement à la connaissance des langues.

Le plan de formation se compose de trois parties principales. La partie 1 présente la structure des bases de la pédagogie professionnelle. La partie 2 définit le profil de qualification. Les domaines de compétences opérationnelles, les compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation sont décrits dans la partie 3.

Le plan de formation est édicté par Hotel & Gastro *formation* et approuvé par le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI).

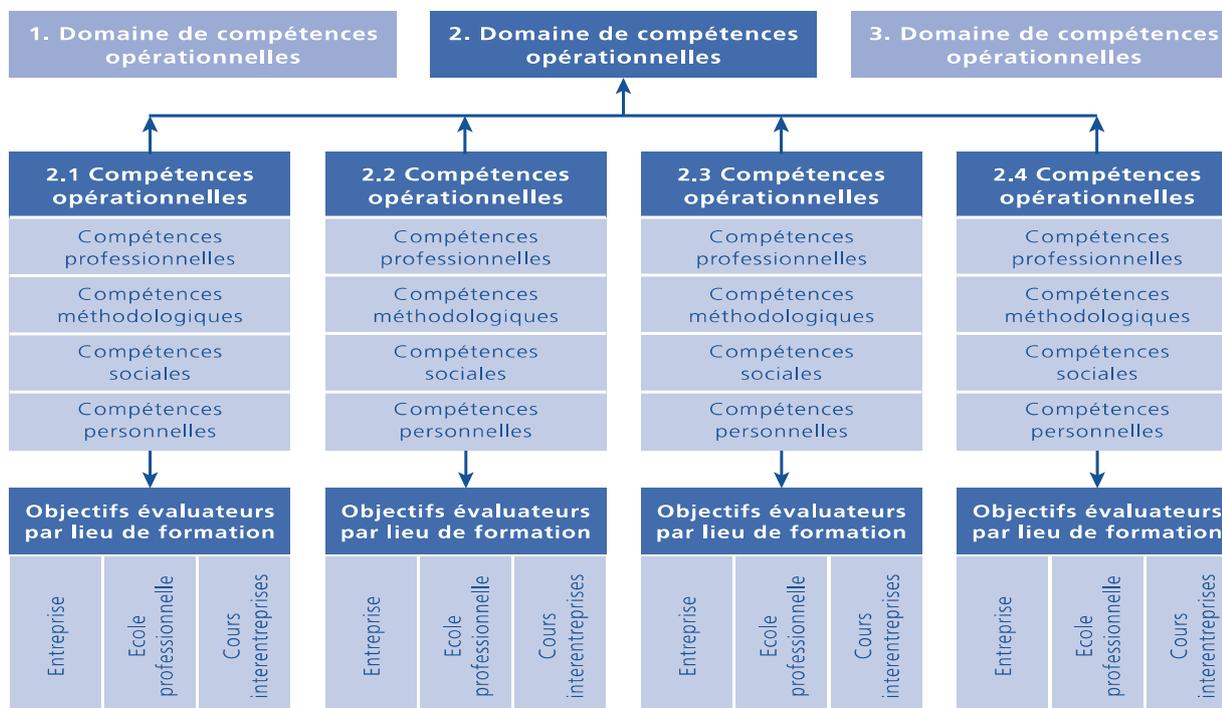
## 2 Bases de la pédagogie professionnelle

### 2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences professionnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale de spécialiste en communication hôtelière CFC (ci-après : spécialistes en communication hôtelière). Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation :



La profession de spécialiste en communication hôtelière comprend 4 **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Au nombre de 21, celles-ci sont regroupées dans les 4 domaines de compétences opérationnelles et comprennent 266 objectifs évaluateurs. Ces derniers correspondent à des situations professionnelles courantes. Ils décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions : les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir bases de la pédagogie professionnelle, aperçu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle). Ces dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs par lieu de formation).

## 2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les spécialistes en communication hôtelière aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle, cours interentreprises). Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

### Compétence opérationnelle

<b>Compétences professionnelles</b> Les personnes en formation maîtrisent des situations professionnelles courantes de manière ciblée, adéquate et autonome et sont capables d'en évaluer le résultat.	Les spécialistes en communication hôtelière CFC utilisent les termes techniques, les outils de travail et les matériaux de manière appropriée et appliquent les normes (de qualité), les méthodes et les procédures qui conviennent. Concrètement, ils sont capables d'exécuter seuls des tâches propres à leur domaine professionnel et de réagir de façon adéquate aux exigences inhérentes à la profession
<b>Compétences méthodologiques</b> Les personnes en formation planifient l'exécution de tâches et d'activités professionnelles et privilégient une manière de procéder ciblée, structurée et efficace.	Les spécialistes en communication hôtelière CFC organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Ils tiennent compte des aspects économiques et écologiques, et appliquent les techniques de travail, de même que les stratégies d'apprentissage, d'information et de communication inhérentes à la profession en fonction des objectifs fixés. Ils ont par ailleurs un mode de pensée et d'action systémique et axé sur les processus.
<b>Compétences sociales</b> Les personnes en formation abordent de manière réfléchie et constructive leurs relations sociales et la communication que ces dernières impliquent dans le contexte professionnel.	Les spécialistes en communication hôtelière CFC abordent leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues et les clients de manière réfléchie, et ont une attitude constructive face aux défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles. Ils travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail en équipe fructueux.
<b>Compétences personnelles</b> Les personnes en formation mettent leur personnalité et leurs comportements au service de leur activité professionnelle.	Les spécialistes en communication hôtelière CFC analysent leurs approches et leurs actions de manière responsable. Ils s'adaptent aux changements, tirent d'utiles enseignements de leurs limites face au stress et agissent dans une optique de développement personnel. Ils se distinguent par leur motivation, leur engagement, leur comportement exemplaire au travail et leur volonté de se former tout au long de la vie.

## 2.3 Explications complémentaires concernant les compétences opérationnelles

Les quatre dimensions des compétences opérationnelles recouvrent différents éléments propres à chaque profession, qui se déclinent comme suit :

### 1. Compétences professionnelles (CP)

Les compétences professionnelles concernent les domaines suivants :

- la connaissance des termes spécifiques à la profession (langage technique), des normes (de qualité), des éléments et des systèmes ainsi que leur importance pour les situations de travail ;
- la maîtrise des méthodes, procédures, outils et matériaux propres à la profession et leur utilisation dans les règles ;
- la connaissance des dangers et des risques, des mesures de prévention et de protection qu'ils impliquent, et le sens des responsabilités qui s'impose.

### 2. Compétences méthodologiques (CM)

#### 2.1 Techniques de travail

Dans les entreprises de l'hôtellerie et de la restauration, il est essentiel de maintenir l'ordre, de fixer des priorités et d'aménager les processus de manière systématique et rationnelle. Les spécialistes en communication hôtelière exécutent des tâches professionnelles et personnelles en utilisant des méthodes de travail et des moyens auxiliaires de manière ciblée. Ils respectent les directives de la sécurité au travail et les prescriptions en matière d'hygiène. Ils exécutent leur travail de manière efficace en suivant des objectifs, en ayant conscience des coûts et ils évaluent et documentent régulièrement leur travail.

#### 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus

Les spécialistes en communication hôtelière appréhendent les processus de travail dans le contexte de l'entreprise. Ils tiennent compte des différents processus situés en amont et en aval, et sont conscients des incidences de leurs activités sur les produits ainsi que sur les collaborateurs et les résultats de l'entreprise.

#### 2.3 Stratégies d'information et de communication

Dans les entreprises de l'hôtellerie et de la restauration, l'utilisation des moyens d'information et de communication est importante. Les spécialistes en communication en sont conscients et participent à l'optimisation de la transmission des informations au sein de l'entreprise. Ils se procurent des informations de manière autonome et en font un usage profitable pour l'entreprise et pour leur propre apprentissage.

#### 2.4 Stratégies d'apprentissage

De nouvelles connaissances et aptitudes doivent être acquises en permanence au quotidien. Les spécialistes en communication hôtelière analysent constamment leur processus d'apprentissage et adaptent leur comportement d'apprentissage aux différentes tâches et problématiques. Ils travaillent avec des stratégies d'apprentissage qui renforcent leurs compétences, tant en termes d'apprentissage tout au long de la vie qu'en termes d'apprentissage individuel. Le fait de demander et d'accepter de l'aide pour fixer et atteindre leurs objectifs en fait partie.

#### 2.5 Techniques de présentation

Les résultats d'une entreprise sont fortement influencés par la manière dont ses produits et services sont présentés aux clients. Les spécialistes en communication hôtelière connaissent et maîtrisent les techniques et les supports de présentation, et les utilisent conformément à la situation.

#### 2.6 Comportement écologique

Dans le quotidien professionnel actuel, il est devenu indispensable d'avoir un comportement écologique. Les spécialistes en communication hôtelière sont conscients de la disponibilité limitée des ressources naturelles et dans le cadre de leur travail quotidien, ils réduisent à un minimum les effets négatifs sur l'environnement. Ils privilégient une utilisation économe des matières premières, de l'eau et de l'énergie, et ont recours à des technologies, à des stratégies et à des techniques de travail ménageant les ressources.

## **2.7 Comportement économique**

Wirtschaftliches Handeln ist die Basis für den unternehmerischen Erfolg. Hotel-Kommunikationsfachleute gehen kostenbewusst mit Rohstoffen und Materialien, Geräten und Einrichtungen um. Sie verrichten die ihnen gestellten Aufgaben effizient und sicher.

## **3. Compétences sociales et personnelles (CSP)**

### **3.1 Capacité à communiquer**

La communication objective revêt une importance primordiale dans l'exercice de la profession. C'est pourquoi les spécialistes en communication hôtelière font preuve de professionnalisme dans la communication et se réfèrent aux règles de base en la matière. Ils adaptent leur manière de s'exprimer et leur comportement aux situations et aux besoins de leurs interlocuteurs. Ils communiquent avec respect et estime.

### **3.2 Capacité à gérer des conflits**

Étant donné que des personnes parfois très différentes sont amenées à collaborer sur un même lieu de travail, il se peut que des situations conflictuelles surgissent. Les spécialistes en communication hôtelière en sont conscients et réagissent de manière calme et réfléchie, font face aux situations conflictuelles tout en acceptant d'autres points de vue. Ils s'expriment avec pertinence et recherchent des solutions constructives.

### **3.3 Aptitude au travail en équipe**

Les tâches professionnelles peuvent être exécutées de manière individuelle ou en groupe. Dans de nombreuses situations, une équipe est plus performante qu'un individu. Si les spécialistes en communication hôtelière travaillent en équipe, ils appliquent les règles d'un travail efficace en équipe.

### **3.4 Capacité à analyser sa pratique**

Les spécialistes en communication hôtelière sont capables de jeter un regard critique sur leurs propres actions, de réfléchir sur leurs expériences de vie personnelles et d'intégrer les résultats de ces analyses à leur quotidien professionnel. Ils savent comment tenir compte aussi bien de leurs attentes, valeurs et normes que de celles des autres, comment les mettre en parallèle et comment composer avec elles (tolérance).

### **3.5 Autonomie et responsabilité**

Dans leur activité professionnelle, les spécialistes en communication hôtelière sont co-responsables du résultat de la production et des processus de travail. Dans les limites de leur responsabilité, ils prennent des décisions en toute autonomie et de manière consciencieuse et agissent en conséquence.

### **3.6 Résistance au stress**

Les spécialistes en communication hôtelière sont capables de faire face à des contraintes physiques et psychiques liées à leur profession. Ils connaissent leurs propres limites et demandent de l'aide pour gérer des situations complexes.

### **3.7 Flexibilité**

Les spécialistes en communication hôtelière sont capables de s'adapter aux changements et aux nouvelles situations tout en contribuant activement aux aménagements qui s'imposent.

### **3.8 Performance et comportement au travail**

Dans un environnement compétitif, seules les entreprises ayant des employés motivés et performants sont en mesure de s'imposer. Les spécialistes en communication hôtelière s'emploient à atteindre les objectifs de l'entreprise. Ils développent et consolident leur motivation dans l'entreprise et à l'école. Leur comportement au travail se caractérise par : la ponctualité, la concentration, la rigueur, la fiabilité et la minutie.

### **3.9 Apprentissage tout au long de la vie**

L'évolution des technologies et des besoins des clients exige d'être disposé à acquérir en permanence de nouvelles connaissances et aptitudes et d'apprendre tout au long de la vie. Les spécialistes en communication hôtelière sont ouverts aux nouveautés et mettent en pratique le principe de l'apprentissage tout au long de la vie afin d'augmenter leur employabilité et d'affirmer leur personnalité.

## 2.4 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (niveaux de complexité : C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit :

Niveau	Opération	Description
K 1	Savoir	Les spécialistes en communication hôtelière restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires.
K 2	Compréhension	Les spécialistes en communication hôtelière expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots.
K 3	Application	Les spécialistes en communication hôtelière mettent en pratique les technologies/ aptitudes acquises dans diverses situations.
K 4	Analyse	Les spécialistes en communication hôtelière analysent une situation complexe : ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles.
K 5	Synthèse	Les spécialistes en communication hôtelière combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout.
K 6	Evaluation	Les spécialistes en communication hôtelière évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés.

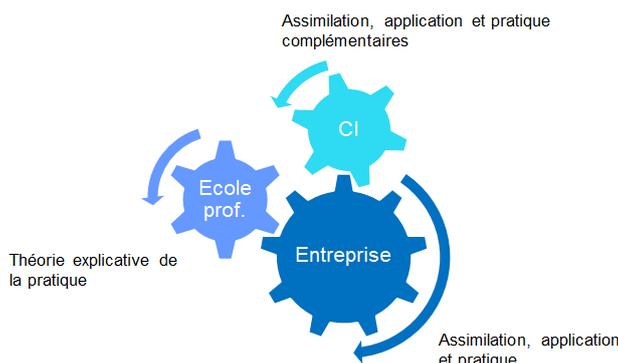
## 2.5 Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit :

- Entreprise formatrice : dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- École professionnelle : elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et du sport.
- Cours interentreprises : ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit :



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe 1).

### 3 Profil de qualification

Le profil de qualification est un résumé des domaines de compétences opérationnelles et des compétences opérationnelles professionnelles dont doivent faire preuve les spécialistes en communication hôtelière de niveau CFC à la fin de la formation.

Une ou plusieurs compétences opérationnelles sont affectées aux domaines de compétences opérationnelles et sont concrétisées de manière mesurable par des objectifs évaluateurs. Les objectifs évaluateurs dans l'entreprise constituent les objectifs de formation proprement dits pour la formation dans la pratique professionnelle. La réalisation des objectifs est complétée et soutenue par les objectifs évaluateurs de l'école et des cours interentreprises.

#### 3.1 Profil de la profession

Les spécialistes en communication hôtelière sont amenés à travailler dans les différents secteurs d'une entreprise hôtelière (cuisine, étage, restaurant, réception/back-office). Ils connaissent les bases de ces services et leurs interactions. Ils sont cependant affectés principalement au front-office et sont directement en contact avec la clientèle. Dans ce contexte, ils s'identifient à la philosophie de leur entreprise et savent se mettre à l'écoute des clients.

Ils encadrent et conseillent les clients de façon pertinente et les informent de manière appropriée dans trois langues. Ce faisant, ils respectent les différences culturelles et veillent à leur présentation.

Ils communiquent de manière convaincante tout en se montrant aimables, ouverts et attentionnés et sont à même d'adapter leur langage à la situation. A cette fin, ils mettent en pratique leurs connaissances dans le domaine des nouveaux médias.

Ils conçoivent et organisent des mesures en relation avec l'encadrement des clients. Pour pouvoir mener à bien les tâches de coordination et assurer les contacts avec les clients et les partenaires, ils appliquent leurs connaissances de base dans les domaines du marketing et de la gestion (comptabilité et gestion des ressources humaines).

Ils maîtrisent les bases des processus internes afin d'exercer leur rôle de coordinateur au sein de l'entreprise. Ils organisent leur propre travail de manière rationnelle conformément aux contraintes de l'entreprise ainsi qu'en fonction des délais et assurent la communication interne.

#### Principales compétences opérationnelles de la profession

Les objectifs de formation sont divisés en quatre domaines de compétences opérationnelles :

- 1) Conseil et encadrement des clients et des partenaires
- 2) Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations
- 3) Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs
- 4) Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité

#### Exercice de la profession

La formation des spécialistes en communication hôtelière crée, grâce aux aperçus des différents domaines spécialisés ainsi qu'au contact personnel avec les clients et les partenaires, les meilleures conditions pour occuper des positions attrayantes au sein des établissements hôteliers. Cette formation initiale offre aussi une base idéale pour d'autres formations dans le cadre de la formation professionnelle supérieure.

Domaines d'activité possibles après la formation initiale :

- Front office et back office (check-in/-out, réservations)
- Encadrement des clients / accueil (réception & restauration)
- Communication (entre autres Tripadvisor, médias sociaux, etc.)
- Marketing / ventes
- Administration / assistance RH

### **Importance de la profession pour la société et l'environnement**

Le naturel et l'authenticité de la Suisse attirent des clients du monde entier. Ceux-ci ont certaines attentes à l'égard de leurs hôtes. Pour y répondre de manière optimale, les spécialistes en communication hôtelière sont formés de manière spécifique dans le domaine de la communication interculturelle. Dans ce contexte, les préférences et les différences culturelles des groupes de clients sont prises en considération. La deuxième langue nationale ainsi que l'anglais en tant que compétences opérationnelles autonomes servent à échanger avec les clients suisses et étrangers et contribuent ainsi à donner une image positive de la Suisse.

Les spécialistes en communication hôtelière jouent un rôle central dans le domaine de la durabilité ainsi que de l'efficacité des ressources et de l'énergie. En effet, l'hôtellerie et la gastronomie en Suisse sont garantes de valeurs telles que la qualité, la durabilité et l'écologie. Les personnes en formation sont donc sensibilisées aux domaines de la durabilité (préservation des valeurs, cleantech, food waste, etc.) et sont formées en conséquence.

### 3.2 Aperçu des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →						
1	<b>Conseil et encadrement des clients et des partenaires</b>	1.1 Adapter la communication avec les clients et les partenaires aux besoins et aux objectifs	1.2 Contrôler et assurer la planification du travail et des tâches journalières	1.3 Préparer et catégoriser les différents produits et services proposés par l'entreprise	1.4 Encadrer les clients, vendre les différents produits et services proposés par l'entreprise	1.5 Recueillir et évaluer les commentaires, faire des retours et mettre en œuvre des mesures	1.6 S'entretenir avec les clients et les partenaires dans une deuxième langue nationale	1.7 S'entretenir avec les clients et les partenaires dans la troisième langue (anglais)
2	<b>Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations</b>	2.1 Concevoir et planifier des offres de coopération et des offres proposées par l'entreprise	2.2 Concevoir des supports médiatiques et de communication simples à l'aide des technologies actuelles	2.3 Concevoir des instruments pour évaluer la satisfaction des clients				
3	<b>Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs</b>	3.1 Recueillir des informations sur les bases, les données et les chiffres nécessaires aux tâches administratives	3.2 Traiter la correspondance interne et externe	3.3 Tenir une comptabilité financière simple	3.4 Collaborer à la gestion des dossiers des collaborateurs et aux tâches liées aux entrées en fonction et aux départs	3.5 Tenir des statistiques de l'entreprise, surveiller les processus de travail, mettre en place des mesures de pilotage, garantir l'organisation structurelle et fonctionnelle	3.6 Rédiger des textes simples et traiter la correspondance avec les clients et les partenaires dans une deuxième langue nationale	3.7 Rédiger des textes simples et traiter la correspondance avec les clients et les partenaires dans la troisième langue (anglais)
4	<b>Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité</b>	4.1 Gérer les stocks de manière durable et procéder à la réception des marchandises	4.2 Garantir la préservation des valeurs de l'entreprise	4.3 Assurer dans les processus-clés les principes de durabilité dans et entre tous les services	4.4 Mettre en œuvre les valeurs et les normes de l'entreprise			

### 3.3 Niveau d'exigences

Le niveau d'exigences de la profession est défini de manière détaillée dans le chapitre 4 (Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation) sous la forme d'objectifs évaluateurs dans le cadre des niveaux taxonomiques (C1 à C6).

## 4 Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs regroupées en domaines de compétences opérationnelles par lieu d'apprentissage. Les outils de promotion de la qualité énumérés dans l'annexe soutiennent la mise en œuvre de l'EFP et encouragent la coopération entre les trois lieux.

<p><b>Domaine de compétences opérationnelles 1 : Conseil et encadrement des clients et des partenaires</b></p> <p>Dans le cadre de l'encadrement et du conseil des clients et des partenaires, la communication a une importance centrale. Les spécialistes en communication hôtelière sont conscients de cette exigence élevée. Le contact personnel correct avec les clients et les partenaires est la base du succès sur le marché et constitue donc une attitude centrale des spécialistes en communication hôtelière. Le respect de normes écologiques, sociales et sanitaires fait partie pour les clients d'un style de vie moderne et est gage de qualité élevée. Les spécialistes en communication hôtelière sont sensibles aux préférences de valeur de la clientèle.</p> <p>Les spécialistes en communication hôtelière communiquent avec toutes les personnes concernées et leurs clients de manière aimable, correcte et convaincante. Ils contrôlent la planification du travail et l'exécution des tâches journalières et assurent leur mise en œuvre pour le bien des clients. Ils conçoivent une sélection de produits conformément aux prescriptions et aux spécificités. Ils conseillent les clients, leur recommandent les offres et les produits durables et conventionnels et les vendent de manière convaincante et ciblée. Finalement, ils recueillent les réactions des clients et des partenaires, donnent des retours et mettent en œuvre des mesures appropriées.</p>		
<p><b>Compétence opérationnelle 1.1</b> <b>Adapter la communication avec les clients et les partenaires aux besoins et aux objectifs</b></p> <p>Les spécialistes en communication hôtelière communiquent avec les clients et les partenaires de manière ciblée, ouverte et assurée. Ils appliquent les règles de communication et conduisent des entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation en fonction des besoins et des objectifs. Ils entretiennent une apparence et un comportement exemplaires et gagnants.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.3 Stratégies d'information et de communication ; 2.5 Techniques de présentation</p> <p><b>CSP</b> 3.1 Capacité à communiquer ; 3.2 Capacité à gérer des conflits ; 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ; 3.6 Résistance au stress ; 3.7 Flexibilité ; 3.8 Performance et comportement au travail</p>		
<p><b>Objectifs évaluateurs entreprises</b></p>	<p><b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b></p>	<p><b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b></p>
<p>1.1.1 Ils aménagent le conseil et de l'encadrement de leurs clients en tenant compte du <b>contexte culturel et religieux</b> de ceux-ci. (C3)</p>	<p>1.1.1 Ils expliquent <b>les particularités et les habitudes spécifiques aux pays</b> en relation avec la communication. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• particularités culturelles et coutumes</li> <li>• influences religieuses, règles et habitudes</li> <li>• valeurs dans les relations avec les autres</li> <li>• culture culinaire et de la boisson</li> </ul> <p>(C2)</p>	

Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>1.1.2 Ils appliquent <b>les bases de la communication</b> à l'aide des quatre niveaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• information spécifique</li> <li>• niveau relationnel</li> <li>• révélation de soi</li> <li>• appel</li> </ul> <p>(C3)</p>	<p>1.1.2 Ils expliquent <b>les bases de la communication</b> à l'aide des quatre niveaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• information spécifique</li> <li>• niveau relationnel</li> <li>• révélation de soi</li> <li>• appel</li> </ul> <p>(C2)</p>	
<p>1.1.3 Ils conduisent des <b>entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation</b> conformément aux prescriptions de l'entreprise et en appliquant les techniques d'interrogation appropriées. (C3)</p>	<p>1.1.3 Ils décrivent les <b>caractéristiques d'entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation</b> et les techniques d'interrogation appropriées. (C2)</p>	<p>1.1.3 Ils conduisent des <b>entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation</b> en appliquant les techniques d'interrogation appropriées pour respecter les différents besoins des clients. (C3)</p>
<p>1.1.4 Ils <b>communiquent avec les clients, les supérieurs hiérarchiques, les partenaires et les collaborateurs</b> en fonction de la situation. (C3)</p>	<p>1.1.4 Ils <b>analysent les situations de communication typiques</b> dans le quotidien professionnel. (C4)</p>	
<p>1.1.5 Ils réfléchissent à leur <b>communication verbale et non verbale</b> et en tirent des conclusions pour l'avenir. (C4)</p>	<p>1.1.5 Ils déduisent <b>des propositions d'amélioration</b> en se basant sur des situations de communication typiques. (C4)</p>	
<p>1.1.6 Ils appliquent les prescriptions de l'entreprise <b>concernant la présentation et l'apparence personnelle</b>. (C3)</p>	<p>1.1.6 Ils justifient à l'aide d'exemples les <b>facteurs</b> qui contribuent à l'apparence envers le client. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'habillement</li> <li>• la manière de saluer</li> <li>• un langage aimable</li> <li>• une présentation et une première impression positives</li> </ul> <p>(C2)</p>	

Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>1.1.7 Ils font preuve d'<b>empathie</b> envers les clients, les supérieurs hiérarchiques, les partenaires et les collaborateurs. (C3)</p>	<p>1.1.7 Ils interprètent les <b>caractéristiques</b> importantes pour un <b>hôte ou une hôtesse</b> en mettant l'accent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la discrétion</li> <li>• l'esprit critique</li> <li>• l'attention</li> <li>• le modèle</li> <li>• la compétence et la crédibilité</li> <li>• l'empathie</li> </ul> <p>(K2)</p>	<p>1.1.7 Ils appliquent les <b>caractéristiques</b> théoriques importantes pour un <b>hôte ou une hôtesse</b> en mettant l'accent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la discrétion</li> <li>• l'esprit critique</li> <li>• l'attention</li> <li>• le modèle</li> <li>• la compétence et la crédibilité</li> <li>• l'empathie</li> </ul> <p>(C3)</p>

<p><b>Compétence opérationnelle 1.2</b>  <b>Contrôler et assurer la planification du travail et des tâches journalières</b>          Les spécialistes en communication hôtelière créent l'ambiance en fonction des clients. Ils contrôlent la planification du travail et des tâches journalières en fonction des prescriptions de l'organisation de l'entreprise et l'assurent au moyen de mesures appropriées..</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.4 Stratégies d'apprentissage ; 2.6 Comportement écologique ; 2.7 Comportement économique  <b>CSP</b> 3.2 Capacité à gérer des conflits ; 3.3 Aptitude au travail en équipe ; 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.8 Performance et comportement au travail ; 3.9 Apprentissage tout au long de la vie</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
1.2.1 Ils décrivent l' <b>organigramme de l'entreprise</b> (interfaces). (C2)	1.2.1 Ils décrivent la <b>structure d'organisation</b> dans l'hôtellerie. (C2)	
1.2.2 Ils élaborent l' <b>organigramme de l'entreprise</b> . (C3)	1.2.2 Ils présentent différentes <b>formes d'organigrammes</b> , leurs avantages et inconvénients ainsi que leurs caractéristiques. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formes d'organisation (organisation en ligne, organisation en ligne d'état-major)</li> </ul> (C3)	
1.2.3 Ils élaborent les <b>profils d'exigences pour les postes</b> de différents secteurs, conformément aux instructions. (C3)	1.2.3 Ils décrivent les différents <b>profils d'exigences des postes</b> . (C2)	
1.2.4 Ils appliquent les <b>processus d'exploitation</b> dans les secteurs du front-/back-office, de la cuisine, de la restauration et de l'économie domestique. (C3)	1.2.4 Ils décrivent les <b>processus d'exploitation</b> dans les secteurs du front-/back-office, de la cuisine, de la restauration et de l'économie domestique. (C2)	1.2.4 Ils appliquent les <b>processus du lieu du CI</b> dans les secteurs du front-/back-office, de la cuisine, de la restauration et de l'économie domestique. (C3)
1.2.5 Ils analysent les <b>interfaces</b> entre les secteurs de l'entreprise. (C4)	1.2.5 Ils expliquent les <b>interfaces</b> entre les secteurs du front-/back-office, de la cuisine, de la restauration et de l'économie domestique. (C2)	

Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>1.2.6 Ils rédigent les <b>descriptions de poste</b> pour les différents secteurs de l'entreprise. (C3)</p>	<p>1.2.6 Ils décrivent les <b>objectifs, les contenus et l'utilisation</b> des instruments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cahier des charges</li> <li>• description de poste</li> <li>• diagramme des fonctions</li> </ul> <p>(C2)</p>	
<p>1.2.7 Ils contrôlent la <b>planification des tâches journalières</b> dans leur domaine et la coordination avec les interfaces des autres services. (C4)</p>	<p>1.2.7 Ils expliquent les objectifs et la structure des <b>planifications</b> suivantes. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• listes de réservations</li> <li>• planification des offres</li> <li>• planification des collaborateurs</li> <li>• planification du temps et de l'organisation</li> <li>• listes de contrôles / autocontrôles</li> </ul> <p>(C2)</p>	<p>1.2.7 Ils mettent en œuvre les objectifs et la structure de la <b>planification des tâches journalières</b> de manière professionnelle. (C3)</p>

<p><b>Compétence opérationnelle 1.3</b>  <b>Préparer et catégoriser les différents produits et services proposés par l'entreprise</b>          Les spécialistes en communication hôtelière préparent une sélection de spécialités, de boissons et autres produits. Pour ce faire, ils utilisent leurs connaissances en matière de denrées alimentaires et de boissons et respectent les principes de l'alimentation.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.4 Stratégies d'apprentissage ; 2.6 Comportement écologique ; 2.7 Comportement économique  <b>CSP</b> 3.1 Capacité à communiquer ; 3.2 Capacité à gérer des conflits ; 3.3 Aptitude au travail en équipe ; 3.7 Résistance au stress ; 3.8 Performance et comportement au travail ; 3.9 Apprentissage tout au long de la vie</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>1.3.1 Ils servent les boissons de manière professionnelle, sur la base de l'<b>offre de boissons</b> de l'entreprise. (C3)</p>	<p>1.3.1 Ils décrivent les <b>groupes de boissons</b> suivants et les produits typiques. Par exemple :  <ul style="list-style-type: none"> <li>• apéritifs</li> <li>• boissons non alcoolisées</li> <li>• bières</li> <li>• vins</li> <li>• café/cacao/thé</li> <li>• spiritueux</li> </ul>           (K2)</p>	<p>1.3.1 Ils <b>servent les boissons</b> de manière professionnelle. Par exemple :  <ul style="list-style-type: none"> <li>• apéritifs</li> <li>• boissons non alcoolisées</li> <li>• bières</li> <li>• vins</li> <li>• café/cacao/thé</li> <li>• spiritueux</li> </ul>           (K3)</p>
<p>1.3.2 Ils expliquent aux clients l'<b>offre de plats et de boissons</b> proposée par l'entreprise et ses particularités. (C2)</p>	<p>1.3.2 Ils décrivent les <b>caractéristiques des groupes de denrées alimentaires</b> suivants et les produits typiques. Par exemple :  <ul style="list-style-type: none"> <li>• denrées carnées, denrées alimentaires d'origine animale</li> <li>• denrées alimentaires d'origine végétale</li> <li>• niveaux des produits convenience</li> </ul>           (C2)</p>	
<p>1.3.3 Ils <b>utilisent des machines et des appareils</b> dans la cuisine conformément aux directives. (C3)</p>		<p>1.3.3 Ils <b>utilisent les différents appareils</b> de manière professionnelle pour préparer les plats. (C3)</p>
<p>1.3.4 Ils préparent certains <b>plats et produits</b> en suivant les consignes et les recettes de l'entreprise. (K3)</p>	<p>1.3.4 Ils définissent selon la nature et les possibilités des denrées alimentaires les <b>méthodes de cuisson</b> adaptées et les températures idéales. (K4)</p>	<p>1.3.4 Ils préparent les denrées alimentaires de manière professionnelle, selon la <b>méthode de cuisson</b> adaptée. (K3)</p>

Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>1.3.5 Pour la fabrication des plats, ils appliquent les <b>principes d'alimentation de l'entreprise.</b> (C3)</p>	<p>1.3.5 Ils expliquent les <b>principes</b> et les formes <b>d'alimentation.</b> (C2)</p>	
<p>1.3.6 Lors de la fabrication des plats, ils tiennent compte des éventuels effets sur les clients souffrant <b>d'allergies et d'intolérances alimentaires.</b> (C4)</p>	<p>1.3.6 Ils expliquent les principes et les formes d'alimentation <b>et démontrent leur importance pour une alimentation saine et la santé.</b> (C2)</p>	
<p>1.3.7 Ils <b>conseillent les clients souffrant d'intolérances et d'allergies.</b> (C4)</p>	<p>1.3.7 Ils décrivent les <b>effets possibles des principaux allergènes et des intolérances.</b> (C2)</p>	

<p><b>Compétence opérationnelle 1.4</b>  <b>Encadrer les clients, vendre les différents produits et services proposés par l'entreprise</b>          Les spécialistes en communication hôtelière assistent et encadrent les clients dans tous les secteurs de l'hôtel. Dans le secteur de la restauration, ils proposent les produits et services de l'entreprise et les vendent. Ce faisant, ils agissent en tant que prestataires engagés et convaincus dans l'esprit des valeurs de l'entreprise et pour le bien des clients. Afin de pouvoir informer et conseiller les clients de manière optimale en fonction de leurs préférences, les spécialistes en communication hôtelière doivent connaître des options durables et pouvoir les différencier des produits et services conventionnels.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.3 Stratégies d'information et de communication ; 2.5 Techniques de présentation ; 2.7 Comportement économique</p> <p><b>CSP</b> 3.1 Capacité à communiquer ; 3.2 Capacité à gérer des conflits ; 3.3 Aptitude au travail en équipe ; 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ; 3.6 Résistance au stress ; 3.7 Flexibilité ; 3.8 Performance et comportement au travail</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
1.4.1 Ils préparent la <b>mise en place</b> de l'offre de boissons et de plats de manière professionnelle. (C3)	1.4.1 Ils expliquent la <b>mise en place</b> professionnelle pour l'offre de boissons et de plats. (C2)	1.4.1 Ils aménagent les <b>espaces de restauration</b> en tenant compte : <ul style="list-style-type: none"> <li>• des besoins des clients</li> <li>• de la fonctionnalité</li> <li>• de l'ambiance/l'esthétique</li> </ul> (C3)
1.4.2 Ils <b>dressent les tables</b> conformément aux consignes d'exploitation. (C3)		1.4.2 Ils <b>élaborent une mise en place</b> pour différents événements et types de repas. (C3)
1.4.3 Ils appliquent les <b>règles de base du service</b> . (C3)	1.4.3 Ils décrivent les <b>règles de base du service</b> . (C2)	1.4.3 Ils appliquent les <b>règles de base du service</b> de manière professionnelle. (C3)
1.4.4 Ils procèdent au <b>check-in</b> selon les consignes d'exploitation et le système de l'entreprise. (C3)	1.4.4 Ils décrivent l'ensemble des étapes du <b>check-in</b> . (C2)	1.4.4 Ils procèdent au <b>check-in</b> . (C3)
1.4.5 Ils procèdent au <b>check-out</b> selon les consignes d'exploitation et le système de l'entreprise. (C3)	1.4.5 Ils décrivent l'ensemble des étapes du <b>check-out</b> . (C2)	1.4.5 Ils procèdent au <b>check-out</b> . (C3)
1.4.6 Ils conduisent des <b>entretiens de conseil incitant à l'achat</b> conformément aux consignes d'exploitation. (C3)	1.4.6 Ils décrivent les différentes <b>phases de l'entretien de conseil et de vente</b> . (C2)	1.4.6 Ils conduisent différents <b>entretiens de conseil incitant à l'achat</b> . (C3)

Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
1.4.7 Ils décrivent les <b>produits et services proposés par l'entreprise</b> dans le cadre de l'entretien de conseil. (C2)	1.4.7 Ils décrivent les <b>offres proposées par l'entreprise.</b> (C2)	
1.4.8 Ils aménagent l' <b>encadrement des clients de manière proactive et prospective</b> dans les différents domaines de travail. (C5)		1.4.8 Ils s'occupent du <b>linge des clients.</b> Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• repasser les chemises/blouses</li> <li>• passer jupes/pantalons à la vapeur</li> <li>• coudre les boutons</li> </ul> (C3)
1.4.9 Ils <b>accompagnent les clients</b> dans tous les espaces publics de l'entreprise de manière aimable, serviable et attentive. (C3)		1.4.9 Ils appliquent les <b>règles du service</b> dans tout l'hôtel. (C3)
1.4.10 Ils <b>identifient les besoins des clients</b> et se comportent de manière à ce que ceux-ci se sentent parfaitement à l'aise. (C4)		
1.4.11 Ils expliquent quels sont les éléments qui composent l' <b>ambiance</b> de leur entreprise et quel est l'effet visé sur le client. (C2)	1.4.11 Ils expliquent l' <b>importance de l'ambiance</b> pour le client et l'entreprise. (C2)	
1.4.12 Ils <b>aménagent l'ambiance</b> en fonction des événements et conformément aux consignes d'exploitation. (C3)	1.4.12 Ils expliquent les <b>possibilités d'utilisation et les effets prévus</b> de l'ambiance. (C2)	1.4.12 Ils <b>aménagent l'ambiance</b> en fonction des différents événements. (C3)
1.4.13 Ils développent des <b>idées pour aménager l'ambiance</b> dans l'entreprise. (C5)	1.4.13 Ils décrivent les <b>possibilités pour aménager une ambiance</b> exprimant les valeurs et les objectifs d'une entreprise régionale. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• environnement</li> <li>• installations</li> <li>• décoration</li> </ul> (C2)	

<p><b>Compétence opérationnelle 1.5</b>  <b>Recueillir et évaluer les commentaires, faire des retours et mettre en œuvre des mesures</b>          Les spécialistes en communication hôtelière sont directement en contact avec les clients et les partenaires. Ils consignent les retours sous une forme appro-priée et les évaluent à l'aide des normes de qualité prédéfinies.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.3 Stratégies d'information et de communication ; 2.5 Techniques de présentation  <b>CSP</b> 3.1 Capacité à communiquer ; 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.8 Performance et comportement au travail</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
1.5.1 Ils mènent les <b>entretiens de réclamation</b> en fonction de la situation et conformément aux consignes d'exploitation. (C3)	1.5.1 Ils décrivent les différentes phases d'un <b>entretien de réclamation</b> . (C2)	
1.5.2 Ils analysent de manière systématique les <b>réclamations des clients</b> conformément aux consignes d'exploitation. (C4)	1.5.2 Ils évaluent différentes <b>situations d'entretien</b> en fonction de la situation. (C4)	
1.5.3 Ils déduisent des <b>mesures</b> de l'évaluation des réclamations. (C4)	1.5.3 Ils déduisent des <b>mesures</b> de l'évaluation des réclamations en fonction de la situation. (C4)	
1.5.4 Ils analysent la <b>satisfaction des clients</b> avec les instruments appropriés, conformément aux consignes d'exploitation. (C3)	1.5.4 Ils décrivent les possibilités concernant la commercialisation des <b>retours positifs</b> . (C2)	
1.5.5 Ils répondent à des <b>retours simples des clients</b> conformément aux consignes d'exploitation. (C3)	1.5.5 Ils expliquent comment réagir en cas de <b>retours positifs et négatifs des clients</b> . (C2)	
1.5.6 Ils formulent des <b>mesures promotionnelles</b> sur les plateformes d'évaluation. (C5)	1.5.6 Ils expliquent le mode de fonctionnement, les chances et les risques de <b>plateformes d'évaluation</b> (p.ex. TripAdvisor, HolidayCheck). (C2)	

<p><b>Compétence opérationnelle 1.6</b>  <b>S'entretenir avec les clients et les partenaires dans une deuxième langue nationale</b>          Les spécialistes en communication hôtelière communiquent avec les clients et les partenaires dans une deuxième langue nationale et mènent des entretiens de vente et autres. Ils maîtrisent les thèmes de tous les jours et utilisent correctement la terminologie propre à l'hôtellerie.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.4 Stratégies d'apprentissage ; 2.5 Techniques de présentation</p> <p><b>CSP</b> 3.1 Capacité à communiquer ; 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ; 3.6 Résistance au stress ; 3.7 Flexibilité ; 3.8 Performance et comportement au travail ; 3.9 Apprentissage tout au long de la vie</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
1.6.1 Ils appliquent dans le quotidien professionnel les principales conventions de politesse dans la deuxième langue nationale. (C3)	1.6.1 Ils appliquent les principales conventions de politesse dans la deuxième langue nationale. (C3)	
1.6.2 Ils restituent dans la première langue nationale des <b>communications orales</b> reçues dans la deuxième langue nationale. (C3)	1.6.2 Ils <b>conduisent des entretiens</b> et comprennent des <b>documents oraux</b> authentiques dans la deuxième langue nationale et restituent les contenus (généraux, détaillés) aussi bien dans la première langue nationale que dans la deuxième langue nationale. (C3)	
1.6.3 Ils traitent des <b>textes et des documents</b> reçus dans la deuxième langue nationale. (C3)	1.6.3 Ils comprennent les principaux <b>contenus de textes</b> reçus dans la deuxième langue nationale et peuvent en restituer les contenus. (C3)	
1.6.4 Ils transmettent oralement des <b>informations</b> de la première dans la deuxième langue nationale. (C3)	1.6.4 Ils comprennent le <b>contenu d'entretiens</b> et restituent oralement leur sens dans la deuxième langue nationale. (C3)	
1.6.5 Ils conduisent des <b>entretiens du quotidien professionnel</b> dans la deuxième langue nationale. (C3)	1.6.5 Ils utilisent dans des entretiens conduits dans la deuxième langue nationale les <b>termes spécifiques à la profession</b> et la <b>morphosyntaxe de base</b> , de manière adaptée au destinataire. (C3)	

Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
1.6.6 Ils utilisent dans le cadre de l' <b>entretien avec le client</b> dans la deuxième langue nationale leurs connaissances des <b>produits et services proposés par l'entreprise</b> avec des arguments probants et orientés vers les besoins des clients. (C3)	1.6.6 Ils utilisent dans le cadre de l' <b>entretien</b> dans la deuxième langue nationale leurs connaissances des <b>produits et services proposés par l'entreprise</b> avec des arguments probants et orientés vers les besoins des clients. (C3)	

<p><b>Compétence opérationnelle 1.7</b>  <b>S'entretenir avec les clients et les partenaires dans la troisième langue (anglais)</b>          Les spécialistes en communication hôtelière communiquent avec les clients et les partenaires en anglais et mènent des entretiens de vente et autres. Ils maîtrisent les thèmes de tous les jours et utilisent correctement les notions spécialisées de l'hôtellerie.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.4 Stratégies d'apprentissage ; 2.5 Techniques de présentation  <b>CSP</b> 3.1 Capacité à communiquer ; 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ; 3.6 Résistance au stress ; 3.7 Flexibilité ; 3.8 Performance et comportement au travail ; 3.9 Apprentissage tout au long de la vie</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>1.7.1 Ils appliquent au quotidien les principales <b>conventions de politesse</b> en anglais. (C3)</p>	<p>1.7.1 Ils appliquent les principales <b>conventions de politesse</b> en anglais. Par exemple :  <ul style="list-style-type: none"> <li>• formes formelles de politesse</li> <li>• formes correctes de salut et de remerciement</li> </ul>           (C3)</p>	
<p>1.7.2 Ils restituent dans la première langue nationale des <b>communications orales</b> reçues en anglais. (C3)</p>	<p>1.7.2 Ils <b>conduisent des entretiens</b> et comprennent des <b>documents oraux</b> authentiques en anglais et restituent les contenus (généraux, détaillés) aussi bien dans la première langue nationale qu'en anglais. (C3)</p>	
<p>1.7.3 Ils traitent des <b>textes et des documents</b> reçus dans en anglais. (C3)</p>	<p>1.7.3 Ils comprennent les principaux <b>contenus de textes</b> reçus en anglais et peuvent restituer les contenus. (C3)</p>	
<p>1.7.4 Ils transmettent oralement des <b>informations</b> de la première langue nationale en anglais. (C3)</p>	<p>1.7.4 Ils comprennent le <b>contenu d'entretiens</b> et restituent oralement son sens en anglais. (C3)</p>	
<p>1.7.5 Ils conduisent des <b>entretiens du quotidien professionnel</b> en anglais. (C3)</p>	<p>1.7.5 Ils utilisent dans des entretiens conduits en anglais les <b>termes spécifiques à la profession</b> et la <b>morphosyntaxe de base</b>, de manière adaptée au destinataire. (C3)</p>	

Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
1.7.6 Ils utilisent dans le cadre de l' <b>entretien avec le client</b> en anglais leurs connaissances des <b>produits et services proposés par l'entreprise</b> avec des arguments probants et orientés vers les besoins des clients. (C3)	1.7.6 Ils utilisent dans le cadre de l' <b>entretien</b> en anglais leurs connaissances des <b>produits et services proposés par l'entreprise</b> avec des arguments probants et orientés vers les besoins des clients. (C3)	

<p><b>Domaine de compétences opérationnelles 2 : Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations</b></p> <p>Les clients et les partenaires voient le produit « entreprise » en tant que tout et attendent des prestations compétentes et convaincantes d'un seul prestataire. Les spécialistes en communication hôtelière planifient les offres de l'entreprise et les offres de coopération avec leurs partenaires et les aménagent compte tenu des besoins et des tendances actuelles. Pour cela, ils demandent des informations et des offres, les étudient et définissent l'offre. Pour ces offres, ils aménagent les médias et les moyens de communication avec les technologies actuelles. Afin de maintenir et d'améliorer la qualité de ces offres pour les clients et les partenaires, ils conçoivent des instruments efficaces.</p>		
<p><b>Compétence opérationnelle 2.1</b> <b>Concevoir et planifier des offres de coopération et des offres proposées par l'entreprise</b></p> <p>Les spécialistes en communication hôtelière planifient et aménagent les offres de l'entreprise et les offres de coopération.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.5 Techniques de présentation ; 2.6 Comportement écologique ; 2.7 Comportement économique</p> <p><b>CSP</b> 3.1 Capacité à communiquer ; 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ; 3.7 Flexibilité ; 3.8 Performance et comportement au travail</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprises</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
2.1.1. Ils présentent pour différents groupes de clients les possibilités d' <b>offres d'entreprise et de coopération, en fonction des saisons.</b> (C2)	2.1.1 Ils décrivent les <b>besoins et les préférences de valeurs des segments de clients</b> , les particularités d'hôtels typiques ainsi que les tendances dans la branche et la société. (C2)	
2.1.2 Ils analysent les <b>groupes cibles</b> de l'entreprise. (C4)	2.1.2 Ils évaluent les <b>tendances</b> à l'aide d'un catalogue des chances et des risques. (C6)	
2.1.3 Ils réunissent des produits et/ou des services pour établir une <b>offre adaptée au groupe cible.</b> (C5)	2.1.3 Ils conçoivent des <b>produits pour des offres spécifiques</b> ou les adaptent. (C5)	
2.1.4 Ils demandent différentes <b>offres</b> pour les projets prévus. (C3)	2.1.4 Ils décrivent les objectifs, le contenu et la structure d'une <b>offre.</b> (C2)	
2.1.5 Ils <b>comparent les différentes offres pour les projets prévus</b> sur la base de consignes d'exploitation. (C4)	2.1.5 Ils <b>comparent les offres</b> à l'aide de paramètres de décision. (C4)	

<p><b>Compétence opérationnelle 2.2</b>  <b>Concevoir des supports médiatiques et de communication simples à l'aide des technologies actuelles</b>          Les spécialistes en communication hôtelière traitent des textes, des images et des graphiques pour les supports d'information des offres. Ils définissent les supports d'information, les conçoivent et assurent leur disponibilité.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.5 Techniques de présentation ; 2.7 Comportement économique  <b>CSP</b> 3.1 Capacité à communiquer ; 3.3 Aptitude au travail en équipe ; 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ; 3.7 Flexibilité ; 3.8 Performance et comportement au travail ; 3.9 Apprentissage tout au long de la vie</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
2.2.1 Ils conçoivent un <b>support publicitaire</b> à l'aide des programmes de traitement de texte, de calculs et de graphiques disponibles dans l'entreprise. (C5)	2.2.1 Ils conçoivent des <b>textes, des images et des graphiques</b> à l'aide des programmes actuels de traitement de texte, de calculs et de graphiques. (C3)	
2.2.2 Ils conçoivent avec l'aide d'un programme de présentation des <b>diapositives et des présentations</b> adaptées aux destinataires. (C3)	2.2.2 Ils conçoivent avec l'aide d'un programme de présentation des <b>diapositives et des présentations</b> adaptées aux destinataires. (C3)	
2.2.3 Ils appliquent les règles légales et internes concernant les <b>droits d'utilisation des sources</b> (droit d'auteur). (C3)	2.2.3 Ils appliquent les règles légales concernant les <b>droits d'utilisation des sources</b> (droit d'auteur). (C3)	
2.2.4 Ils <b>définissent</b> les <b>supports d'informations adaptés</b> pour les offres de l'entreprise. (C4)	2.2.4 Ils décrivent les <b>formes et les groupes cibles des supports d'information</b> . Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• médias imprimés</li> <li>• médias numériques</li> </ul> (C2)	
2.2.5 Ils <b>conçoivent</b> un <b>support d'information</b> numérique et un <b>support d'information</b> imprimé pour les offres de l'entreprise. (C3)	2.2.5 Ils aménagent des <b>supports d'information</b> . (C3)	

<p><b>Compétence opérationnelle 2.3</b>  <b>Concevoir des instruments pour évaluer la satisfaction des clients</b>                  Les spécialistes en communication hôtelière conçoivent des instruments pour évaluer la satisfaction des clients à l'aide de retours écrits et numériques.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ;                  2.3 Stratégies d'information et de communication ; 2.5 Techniques de présentation ;                  2.7 Comportement économique</p> <p><b>CSP</b> 3.1 Capacité à communiquer ; 3.3 Aptitude au travail en équipe ; 3.4 Capacité à analyser ;                  3.8 Performance et comportement au travail ; 3.9 Apprentissage tout au long de la vie</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>2.3.1                  Ils analysent un <b>instrument</b> interne qui évalue la <b>satisfaction des clients</b>. (C4)</p>	<p>2.3.1                  Ils conçoivent un <b>instrument</b> adapté (p. ex. questionnaire ou questionnaire d'évaluation par téléphone) pour évaluer la <b>satisfaction des clients</b> pour un produit ou une prestation de service. (C3)</p>	

<p><b>Domaine de compétences opérationnelles 3 : Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs</b></p> <p>Pour les spécialistes en communication hôtelière, il est essentiel d'avoir un aperçu des processus d'exploitation et du flux d'informations à l'intérieur et à l'extérieur. Ils se caractérisent par une approche et une action interdisciplinaire dans les différents domaines de travail ainsi que dans leurs dépendances.</p> <p>Les spécialistes en communication hôtelière ont une conscience marquée des devoirs et des responsabilités dans leur domaine de travail de l'organisation et de l'administration. Ils recueillent pour cela les bases, les données et les chiffres pour l'administration, traitent la correspondance interne et externe et conçoivent des présentations convaincantes. Ils tiennent la comptabilité avec les calculs nécessaires et collaborent avec l'administration du personnel. Pour cela, ils tiennent des statistiques de l'entreprise et surveillent les processus internes.</p>		
<p><b>Compétence opérationnelle 3.1</b> <b>Recueillir des informations sur les bases, les données et les chiffres nécessaires aux tâches administratives</b></p> <p>Les spécialistes en communication hôtelière recueillent pour les évaluations, les calculs ou les statistiques les chiffres nécessaires ainsi que les informations et les traitent et les sauvegardent de manière cohérente.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.4 Stratégies d'apprentissage ; 2.6 Comportement écologique ; 2.7 Comportement économique</p> <p><b>CSP</b> 3.1 Capacité à communiquer ; 3.2 Capacité à gérer des conflits ; 3.3 Aptitude au travail en équipe ; 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ; 3.8 Performance et comportement au travail ; 3.9 Apprentissage tout au long de la vie</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprises</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
3.1.1 Ils décrivent les <b>conditions générales</b> dans l'entreprise. (C2)	3.1.1 Ils traitent des exemples de <b>cas juridiques</b> concernant la création et de l'exécution de contrats dans l'hôtellerie. (C3)	
3.1.2 Ils appliquent les <b>conditions de vente et d'extourne</b> spécifiques aux produits. (C3)	3.1.2 Ils décrivent les <b>droits et les obligations</b> des parties au contrat dans l'hôtellerie. (C2)	
3.1.3 Ils achètent du <b>matériel de bureau</b> conformément aux consignes d'exploitation et aux principes juridiques, en tenant compte des critères de l'écologie au bureau. (C3)	3.1.3 Ils décrivent les achats de <b>matériel de bureau</b> compte tenu des critères écologiques. (C2)	
3.1.4 Ils <b>saisissent les données et les informations</b> des clients, des partenaires et des collaborateurs. (C3)	3.1.4 Ils <b>saisissent les données et les informations</b> des clients, des partenaires et des collaborateurs. (C3)	3.1.4 Ils procèdent au check-in et au check-out avec différents <b>logiciels pour les hôtels</b> . (C3)

Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>3.1.5 Ils <b>traitent les données et les informations</b> des clients, des partenaires et des collaborateurs à l'aide des programmes de l'entreprise. (C3)</p>	<p>3.1.5 Ils <b>traitent les données et les informations</b> des clients, des partenaires et des collaborateurs à l'aide de CRM, de logiciels pour les hôtels et de programmes RH. (C3)</p>	
<p>3.1.6 Ils sauvegardent les données et les informations des clients, des partenaires et des collaborateurs avec les <b>systèmes de sécurité des données</b> de l'entreprise. (C3)</p>	<p>3.1.6 Ils <b>sauvegardent les données et les informations</b> des clients, des partenaires et des collaborateurs avec les systèmes de sécurité des données actuels. (C3)</p>	
<p>3.1.7 Ils <b>mettent à disposition des services les données</b> et les informations sous une forme appropriée (tableau, diagramme, image). (C3)</p>	<p>3.1.7 Ils <b>mettent à disposition des services les données</b> et les informations sous une forme appropriée (tableau, diagramme, image). (C3)</p>	
<p>3.1.8 Ils appliquent les directives de l'entreprise concernant la <b>protection et de la sécurité des données</b>. (C3)</p>	<p>3.1.8 Ils appliquent les directives concernant la <b>protection et de la sécurité des données</b>. (C3)</p>	
<p>3.1.9 <b>En cas de demandes</b>, ils appliquent les <b>phases de processus</b> administratives usuelles à l'entreprise. (C3)</p>	<p>3.1.9 En cas de demandes, ils appliquent les <b>phases de processus administratives</b> en utilisant les moyens auxiliaires. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• saisir et documenter la demande</li> <li>• examiner la demande et clarifier les capacités à l'aide de listes de rendez-vous et de réservations</li> <li>• utiliser les listes de contrôle</li> <li>• confirmer la demande et expliquer le flux d'informations internes avec des instruments appropriés</li> </ul> <p>(C3)</p>	

<p><b>Compétence opérationnelle 3.2</b>  <b>Traiter la correspondance interne et externe</b>          Les spécialistes en communication hôtelière traitent la correspondance commerciale quotidienne, rédigent des documents et traitent le courrier. Ils gèrent les données et les documents avec les moyens auxiliaires électroniques. Ils organisent des séances et des événements internes.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.4 Stratégies d'apprentissage ; 2.5 Techniques de présentation ; 2.7 Comportement économique</p> <p><b>CSP</b> 3.1 Capacité à communiquer ; 3.2 Capacité à gérer des conflits ; 3.3 Aptitude au travail en équipe ; 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ; 3.8 Performance et comportement au travail ; 3.9 Apprentissage tout au long de la vie</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
3.2.1 Ils traitent les <b>demandes concernant les prestations de service et les produits</b> conformément aux consignes d'exploitation. (C3)	3.2.1 Ils décrivent le <b>processus concernant les demandes de clients et de partenaires.</b> (C2)	
	3.2.2 Ils présentent des <b>documents internes et externes</b> de manière claire, attrayante et typographiquement conforme aux règles. (C3)	3.2.2 Ils comparent différents <b>documents de l'entreprise.</b> (C4)
3.2.3 Ils rédigent la <b>correspondance interne</b> en fonction de la situation et du destinataire. (C3)	3.2.3 Ils <b>rédigent des documents internes et externes</b> dans un langage commercial moderne, en fonction du destinataire et en tenant compte des intérêts économiques. (C3)	3.2.3 Ils <b>rédigent des documents internes et externes</b> dans un langage commercial moderne, en fonction du destinataire et en tenant compte des intérêts économiques. (C3)
3.2.4 Ils <b>archivent la correspondance</b> conformément aux consignes d'exploitation. (C3)	3.2.4 Ils utilisent différents <b>systèmes d'archivage</b> (numériques et imprimés). (C3)	
3.2.5 Ils <b>organisent de manière indépendante des séances</b> et des événements internes, conformément aux consignes d'exploitation. (C5)	3.2.5 Ils <b>planifient des événements internes.</b> Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• séances de cadres</li> <li>• excursions du personnel</li> </ul> (C3)	3.2.5 Ils <b>planifient des événements internes.</b> Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• séances de cadres</li> <li>• excursions du personnel</li> <li>• soirées de parents</li> </ul> (C3)

Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
3.2.6 Ils garantissent le <b>bon déroulement de</b> séances et d'événements internes. (C3)		
3.2.7 Ils traitent le <b>courrier (paquets et lettres) entrant et sortant</b> conformément aux consignes d'exploitation. (C3)	3.2.7 Ils expliquent les règles relatives au <b>courrier entrant et sortant</b> . (C2)	
3.2.8 Ils utilisent tous les <b>appareils techniques dans le domaine administratif</b> de manière professionnelle et énergétiquement efficiente. (C3)	3.2.8 Ils utilisent différents <b>appareils techniques dans le domaine de l'hôtellerie</b> en tenant compte de l'efficacité énergétique et des ressources. (C3)	3.2.8 Ils utilisent différents <b>appareils techniques dans le domaine de l'hôtellerie</b> en tenant compte de l'efficacité énergétique et des ressources. (C3)

<p><b>Compétence opérationnelle 3.3</b>  <b>Tenir une comptabilité financière simple</b>          Les spécialistes en communication hôtelière ouvrent la comptabilité, ventilent les justificatifs, procèdent aux comptabilisations et clôturent les comptes. Ils calculent le point mort (Break-Even).</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.4 Stratégies d'apprentissage ; 2.7 Comportement économique  <b>CSP</b> 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ; 3.8 Performance et comportement au travail ; 3.9 Apprentissage tout au long de la vie</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
3.3.1 Ils <b>saisissent les prestations fournies et les paiements</b> dans le système d'exploitation, conformément aux contraintes d'exploitation (C3)	3.3.1 Ils <b>tiennent une comptabilité simple en partie double</b> (bilans et comptes de résultat) dans le domaine de l'hôtellerie. (C3)	
3.3.2 Ils <b>procèdent à la clôture de caisse</b> conformément aux consignes d'exploitation. (C3)	3.3.2 Ils <b>créent une comptabilité simple en partie double</b> (bilans et comptes de résultat) dans le domaine de l'hôtellerie. (C3)	3.3.2 Ils <b>créent une comptabilité simple en partie double</b> . (C3)
3.3.3 Ils détectent les <b>erreurs de comptabilisation</b> lors de la clôture de la caisse. (C4)	3.3.3 Ils calculent la <b>taxe sur la valeur ajoutée</b> dans le domaine de l'hôtellerie. (C3)	
3.3.4 Ils procèdent à des <b>écritures de correction</b> simples. (C3)		
3.3.5 Ils établissent des <b>rappels</b> conformément aux contraintes d'exploitation. (C3)		
3.3.6 Ils contrôlent les <b>factures fournisseurs</b> conformément aux contraintes d'exploitation. (C4)		
3.3.7 Ils <b>calculent les offres propres à l'entreprise</b> . (C4)	3.3.7 Ils <b>calculent différentes offres</b> dans l'hôtel. (C4)	
3.3.8 Ils calculent le <b>point mort</b> pour différentes offres dans l'hôtel. (C4)	3.3.8 Ils calculent le <b>point mort</b> pour différentes offres dans l'hôtel. (C4)	

<p><b>Compétence opérationnelle 3.4</b>  <b>Collaborer à la gestion des dossiers des collaborateurs et aux tâches liées aux entrées en fonction et aux départs</b>                  Les spécialistes en communication hôtelière traitent les entrées en fonction et les départs des collaborateurs, introduisent les nouveaux collaborateurs et traitent les données de la gestion du personnel.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.4 Stratégies d'apprentissage ; 2.7 Comportement économique  <b>CSP</b> 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ; 3.8 Performance et comportement au travail ; 3.9 Apprentissage tout au long de la vie</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
3.4.1 Ils utilisent les canaux usuels à l'entreprise pour <b>recruter du personnel</b> . (C3)	3.4.1 Ils décrivent les <b>éléments de base de la GRH</b> . (C2)	
3.4.2 Ils préparent les <b>entrées en fonction des collaborateurs</b> conformément aux consignes internes et aux principes juridiques. (C3)		
3.4.3 Ils traitent les <b>départs des collaborateurs</b> conformément aux consignes internes et aux principes juridiques. (C3)		
3.4.4 Ils préparent le <b>premier jour de travail</b> des nouveaux collaborateurs spécialisés et des personnes en formation conformément aux consignes internes. (C3)		
3.4.5 Ils procèdent à des <b>tâches récurrentes</b> (p. ex. contrôle des heures de travail, liste des anniversaires) dans la gestion du personnel, conformément aux consignes internes. (C3)		

<p><b>Compétence opérationnelle 3.5</b>  <b>Tenir des statistiques de l'entreprise, surveiller les processus de travail, mettre en place des mesures de pilotage, garantir l'organisation structurelle et fonctionnelle</b>          Les spécialistes en communication hôtelière tiennent les statistiques de l'entreprise et analysent les chiffres d'exploitation. Ils surveillent les processus internes et mettent en place des mesures de pilotage appropriées.</p>		
<p>CM 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ;          2.4 Stratégies d'apprentissage ; 2.6 Comportement écologique ;          2.7 Comportement économique</p> <p>CSP 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ;          3.8 Performance et comportement au travail ; 3.9 Apprentissage tout au long de la vie</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>3.5.1          Ils décrivent les différents <b>chiffres de référence</b> du bouclage journalier (occupation des chambres, prix moyen, RevPAR, chiffre d'affaires). (C2)</p>	<p>3.5.1          Ils expliquent les différents <b>chiffres de référence</b> et leurs <b>possibilités d'influence</b>. (C2)</p>	
	<p>3.5.2          Ils <b>calculent différents chiffres de référence</b>.          Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• occupation des chambres</li> <li>• fréquence au restaurant</li> <li>• chiffres des ventes</li> </ul> (C3)	
<p>3.5.3          Ils analysent les <b>possibilités d'influence dans leur domaine de travail</b> sur les chiffres d'exploitation. (C4)</p>	<p>3.5.3          Ils <b>interprètent les chiffres de référence</b>.          Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• occupation des chambres</li> <li>• fréquence au restaurant</li> <li>• chiffres des ventes</li> </ul> (C4)	
	<p>3.5.4          Ils développent des <b>mesures pour améliorer les chiffres de référence</b>. (C5)</p>	

<p><b>Compétence opérationnelle 3.6</b>  <b>Rédiger des textes simples et traiter la correspondance avec les clients et les partenaires dans une deuxième langue nationale</b>                  Les spécialistes en communication hôtelière sont conscients que la rédaction formellement et stylistiquement correcte de textes est importante. Ils disposent de connaissances de base des structures grammaticales et du vocabulaire correspondant afin d'écrire des textes dans le contexte professionnel et social.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.4 Stratégies d'apprentissage</p> <p><b>CSP</b> 3.1 Capacité à communiquer ; 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ; 3.8 Performance et comportement au travail ; 3.9 Apprentissage tout au long de la vie</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>3.6.1                  Ils <b>rédigent des textes simples</b> du quotidien professionnel dans la deuxième langue nationale et savent appliquer les règles de l'orthographe. (C3)</p>	<p>3.6.1                  Ils <b>élaborent des textes simples et orientés sur la pratique</b> dans la deuxième langue nationale. (C3)</p>	
<p>3.6.2                  Ils <b>traduisent des textes simples</b> du quotidien professionnel de la première dans la deuxième langue nationale et savent appliquer les règles de l'orthographe. (C3)</p>	<p>3.6.2                  Ils <b>rédigent des textes simples</b> du quotidien professionnel (p. ex. communications, courriels, lettres formelles) dans la deuxième langue nationale et savent appliquer les règles de l'orthographe, la morphosyntaxe et la forme correctes. (C3)</p>	
	<p>3.6.3                  Ils <b>restituent le sens de textes simples</b> du quotidien professionnel de la première dans la deuxième langue nationale. (C3)</p>	

<p><b>Compétence opérationnelle 3.7</b>  <b>Rédiger des textes simples et traiter la correspondance avec les clients et les partenaires dans la troisième langue anglaise</b>          Les spécialistes en communication hôtelière sont conscients que la rédaction formellement et stylistiquement correcte de textes est importante. Ils disposent de connaissances de base des structures grammaticales et du vocabulaire correspondant afin d'écrire des textes dans le contexte professionnel et social.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.4 Stratégies d'apprentissage</p> <p><b>CSP</b> 3.1 Capacité à communiquer ; 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ; 3.8 Performance et comportement au travail ; 3.9 Apprentissage tout au long de la vie</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
3.7.1 Ils <b>rédigent des textes simples</b> du quotidien professionnel en anglais et savent appliquer les règles de l'orthographe. (C3)	3.7.1 Ils <b>élaborent des textes simples et orientés sur la pratique</b> en anglais. (C3)	
3.7.2 Ils <b>traduisent des textes simples</b> du quotidien professionnel de la première langue nationale en anglais et savent appliquer les règles de l'orthographe. (C3)	3.7.2 Ils <b>rédigent des textes simples</b> du quotidien professionnel (p. ex. communications, courriels, lettres formelles) en anglais et savent appliquer les règles de l'orthographe, la morpho-syntaxe et la forme correctes. (C3)	
	3.7.3 Ils <b>restituent le sens de textes simples</b> du quotidien professionnel de la première langue nationale en anglais. (C3)	

<p><b>Domaine de compétences opérationnelles 4 : Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité</b></p> <p>Le domaine de la durabilité dans l'économie, la société et l'écologie a une grande importance pour le potentiel d'innovation et la compétitivité de l'économie suisse. La formation de la main-d'œuvre qualifiée qui correspond aux besoins économiques et technologiques actuels a une grande valeur pour la branche.</p> <p>Dans le cadre de toutes leurs tâches, les spécialistes en communication hôtelière mettent en œuvre de manière exemplaire la durabilité, les exigences et les mesures destinées à préserver les valeurs et conformément aux prescriptions légales et aux instructions de l'entreprise.</p>		
<p><b>Compétence opérationnelle 4.1</b> <b>Gérer les stocks de manière durable et procéder à la réception des marchandises</b></p> <p>Les spécialistes en communication hôtelière préparent l'entrepôt pour la réception des marchandises, réceptionnent celles-ci et gèrent les stocks en fonction des aspects de la durabilité.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.4 Stratégies d'apprentissage ; 2.6 Comportement écologique ; 2.7 Comportement économique</p> <p><b>CSP</b> 3.3 Aptitude au travail en équipe ; 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ; 3.8 Performance et comportement au travail</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
4.1.1 Ils <b>vérifient que les locaux de stockage</b> satisfont aux exigences de l'entreprise et aux prescriptions concernant les marchandises et veillent à la propreté, à l'ordre, à la température et à la date limite de conservation des marchandises déjà en stock. (C4)	4.1.1 Ils décrivent les <b>exigences et les normes de qualité</b> concernant le stockage des différents groupes de marchandises. (C2)	4.1.1 Ils mettent en œuvre les <b>exigences et les normes de qualité du concept d'hygiène CI</b> (en fonction du lieu) pour le stockage des différents groupes de marchandises. (C3)
4.1.2 Ils <b>réceptionnent les marchandises et gèrent les stocks</b> conformément aux contraintes d'exploitation. (C3)	4.1.2 Ils expliquent comment <b>réceptionner, stocker et gérer</b> de manière professionnelle les différents groupes de marchandises. (C2)	4.1.2 Ils <b>réceptionnent les marchandises</b> de manière professionnelle. (C3)
4.1.3 Ils <b>gèrent les stocks de manière durable</b> conformément aux prescriptions de l'entreprise et aux principes juridiques. (C3)		4.1.3 Ils <b>gèrent</b> de manière professionnelle <b>les stocks</b> des différents groupes de marchandises. (C3)
	4.1.4 Ils décrivent la <b>gestion durable</b> des différents groupes de marchandises. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• food waste</li> <li>• contrôles des stocks</li> </ul> (C2)	4.1.4 Ils appliquent une <b>gestion durable</b> . Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• food waste</li> <li>• contrôles des stocks</li> </ul> (C3)

<p><b>Compétence opérationnelle 4.2</b>  <b>Garantir la préservation des valeurs de l'entreprise</b>          Les spécialistes en communication hôtelière maintiennent les installations et les appareils dans leur domaine de compétence. Ce faisant, ils utilisent les appareils et les produits de nettoyage avec soin.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.4 Stratégies d'apprentissage ; 2.6 Comportement écologique ; 2.7 Comportement économique  <b>CSP</b> 3.2 Capacité à gérer des conflits ; 3.3 Aptitude au travail en équipe ; 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ; 3.6. Résistance au stress ; 3.7 Flexibilité ; 3.8 Performance et comportement au travail</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
4.2.1 Ils décrivent l' <b>organisation de la préservation des valeurs</b> dans l'entreprise. (C2)	4.2.1 Ils expliquent les <b>objectifs et l'importance de la préservation des valeurs</b> dans l'hôtel. (C2)	
4.2.2 Ils procèdent à des <b>travaux de nettoyage simples</b> dans les espaces publics de l'entreprise. (C3)	4.2.2 Ils décrivent les <b>méthodes de nettoyage</b> nécessaires pour garantir la préservation des valeurs. (C2)	
4.2.3 Ils contrôlent les <b>travaux d'entretiens</b> effectués selon les prescriptions internes. (C4)	4.2.3 Ils décrivent les <b>outils</b> appropriés pour les méthodes de nettoyage. (C2)	
4.2.4 Ils utilisent les <b>machines et appareils dans le secteur de l'économie domestique</b> de manière professionnelle et durable. (C3)		4.2.4 Ils utilisent les <b>machines et appareils</b> de manière professionnelle. (C3)
4.2.5 Ils préparent les chambres (arrivée, restant, départ) conformément aux consignes d'exploitation. (C3)	4.2.5 Ils décrivent le <b>nettoyage et l'entretien professionnels des espaces</b> et de leur aménagement. (C2)	4.2.5 Ils préparent les <b>chambres et leurs aménagements</b> conformément aux consignes d'exploitation et aux listes de contrôle (arrivée, restant, départ). (C3)
	4.2.6 Ils expliquent l'utilisation professionnelle, <b>écologique et efficiente</b> des machines, des appareils, des ressources et des produits de nettoyage. (C2)	4.2.6 Ils garantissent la <b>fonctionnalité, l'ambiance, l'hygiène et la propreté</b> . (C3)

Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
4.2.7 Ils mettent en œuvre les <b>principes HACCP</b> selon le concept de l'entreprise. (C3)	4.2.7 Ils décrivent les <b>principes HACCP</b> . (C2)	4.2.7 Ils mettent en œuvre les principes du <b>concept HACCP</b> au lieu du CI. (K3)
4.2.8 Ils analysent les effets des lacunes en matière d'hygiène. (C4)	4.2.8 Ils décrivent les dispositions pertinentes de l' <b>ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels</b> (ODAIUOs). (C2)	
4.2.9 Ils appliquent dans leur domaine de tâches des mesures pour respecter les <b>principes d'hygiène</b> . (C3)		

<p><b>Compétence opérationnelle 4.3</b>  <b>Assurer dans les processus-clés les principes de durabilité dans et entre tous les services</b>  Les spécialistes en communication hôtelière travaillent de manière durable dans les domaines de la qualité, de l'hygiène, de l'utilisation durable des ressources, de la sécurité au travail, de la protection de la santé, de la protection de l'environnement et contre les incendies, de la protection contre le bruit, de l'efficacité énergétique et des ressources et des énergies renouvelables (<i>cleantech</i>).</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.4 Stratégies d'apprentissage ; 2.6 Comportement écologique ; 2.7 Comportement économique  <b>CSP</b> 3.3 Aptitude au travail en équipe ; 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ; 3.7 Flexibilité ; 3.8 Performance et comportement au travail</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
4.3.1 Ils mettent en œuvre les prescriptions et les mesures relatives à la <b>protection de la santé</b> . (C3)	4.3.1 Ils mettent en œuvre les prescriptions et les mesures relatives à la <b>protection de leur santé</b> et de leur environnement conformément aux solutions par branche sur le lieu de travail. (C2)	4.3.1 Ils mettent en œuvre les prescriptions et les mesures relatives à la <b>protection de leur santé</b> et de leur environnement conformément aux solutions par branche sur le lieu de travail. (C3)
	4.3.2 Ils formulent des <b>mesures pour la prévention</b> des accidents au travail. (C2)	
4.3.3 Ils appliquent dans le cadre de leur travail les <b>prescriptions</b> de l'entreprise <b>relatives à la protection de l'environnement</b> . (C3)	4.3.3 Ils déduisent des <b>mesures</b> à partir de dispositions légales et de normes <b>pour la protection de l'environnement dans l'hôtellerie</b> . (C4)	
4.3.4 Ils <b>comparent les prescriptions de l'entreprise relatives à la protection de l'environnement</b> avec les normes pour la protection de l'environnement dans l'hôtellerie. (K4)		
4.3.5 Ils analysent leurs <b>possibilités d'influence personnelle sur l'environnement</b> dans le cadre de leur travail. (K4)		

Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>4.3.6 Ils appliquent de manière conséquente les instructions de l'entreprise en matière de <b>gestion des déchets</b> dans leur domaine de travail. (C3)</p>	<p>4.3.6 Ils démontrent comment éviter, réduire, recycler et éliminer les <b>déchets et les substances dangereuses</b> conformément aux normes légales et aux instructions de l'entreprise. (C2)</p>	<p>4.3.6 Ils appliquent les directives et les mesures de la <b>gestion des déchets</b> à l'endroit du CI. (C3)</p>
<p>4.3.7 Ils appliquent les <b>prescriptions de l'entreprise relatives à la protection contre l'incendie</b> dans le cadre de leur travail. (C3)</p>	<p>4.3.7 Ils expliquent les objectifs et les réglementations ainsi que les <b>recommandations de la branche en matière de protection contre l'incendie</b>. (C2)</p>	<p>4.3.7 Ils appliquent les <b>directives et les mesures en matière de protection contre l'incendie</b> au lieu du CI. (C3)</p>
<p>4.3.8 Ils analysent leurs <b>possibilités d'influence personnelle</b> pour <b>prévenir les incendies</b> dans le cadre de leur travail. (C4)</p>	<p>4.3.8 Ils décrivent les <b>dangers et les causes possibles</b> d'incendies. (C2)</p>	
	<p>4.3.9 Ils décrivent les <b>mesures possibles en cas d'incendie</b> dans l'hôtel. (C2)</p>	
<p>4.3.10 Ils décrivent les mesures d'exploitation en relation avec l'<b>environnement et la durabilité</b>. (C2)</p>	<p>4.3.10 Ils décrivent des <b>exemples cleantech</b> dans l'hôtellerie. (C2)</p>	<p>4.3.10 Ils étudient dans le cadre de la planification et de la mise en œuvre de toutes les offres et des produits <b>l'efficience des ressources, du matériel et de l'énergie</b>. (C4)</p>
<p>4.3.11 Ils utilisent les mesures d'exploitation en relation avec l'<b>environnement et la durabilité en tant qu'argument de vente</b>. (C3)</p>		

<p><b>Compétence opérationnelle 4.4</b>  <b>Mettre en œuvre les valeurs et les normes de l'entreprise</b>          Les spécialistes en communication hôtelière connaissent les normes et les lignes directrices de l'entreprise. Leurs actions et leur comportement ont pour but de vivre ces valeurs et de marquer durablement l'image de l'entreprise dans tous les domaines. Ce faisant, ils utilisent les systèmes de qualité existants en vue d'améliorer constamment les processus et de développer les valeurs personnelles.</p>		
<p><b>CM</b> 2.1 Techniques de travail ; 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus ; 2.3 Stratégies d'information et de communication ; 2.6 Comportement écologique ; 2.7 Comportement économique</p> <p><b>CSP</b> 3.1 Capacité à communiquer ; 3.2 Capacité à gérer des conflits ; 3.3 Aptitude au travail en équipe ; 3.4 Capacité à analyser sa pratique ; 3.5 Autonomie et responsabilité ; 3.8 Performance et comportement au travail ; 3.9 Apprentissage tout au long de la vie</p>		
Objectifs évaluateurs entreprises	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>4.4.1 Ils mettent en œuvre les <b>valeurs et les normes de l'entreprise</b> au quotidien, en fonction de la situation. (C3)</p>	<p>4.4.1 Ils expliquent la <b>signification</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de la conception directrice</li> <li>• des principes de l'entreprise</li> <li>• de la culture de l'entreprise</li> <li>• de la politique de l'entreprise</li> <li>• de l'image de l'entreprise</li> </ul> <p>(C2)</p>	
<p>4.4.2 Ils analysent leurs possibilités d'influence personnelle sur <b>l'image de l'entreprise</b>. (C4)</p>		
<p>4.4.3 Ils appliquent les <b>normes de qualité</b> au quotidien. (C3)</p>	<p>4.4.3 Ils décrivent les différents <b>systèmes de qualité</b> de l'hôtel et leur importance ainsi que leur utilité. (C2)</p>	
	<p>4.4.4 Ils déduisent des mesures ciblées à partir des <b>conclusions des systèmes de qualité</b> des hôtels. (C4)</p>	

## 5 **Approbation et entrée en vigueur**

Le présent plan de formation entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Weggis, 23 septembre 2016

### **Hotel & Gastro formation Suisse**

Le président :

Le directeur :

Willy Benz

Max Züst

Ce plan de formation est approuvé par le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) en vertu de l'art. 9 al. 1, de l'ordonnance du 11 octobre 2016 sur la formation professionnelle initiale de spécialiste en communication hôtelière CFC.

Berne, le 11 octobre 2016

Secrétariat d'État à la formation,  
à la recherche et à l'innovation

Jean-Pascal Lüthi  
Chef de la division Formation professionnelle initiale et maturités

## Annexe 1 : Liste des instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de Spécialiste en communication hôtelière CFC	<p><i>Version électronique</i> Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation <a href="http://www.sbf.admin.ch/bvz/berufe">www.sbf.admin.ch/bvz/berufe</a></p> <p><i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html">www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html</a></p>
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de Spécialiste en communication hôtelière CFC	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final, annexe incluse (y compris une grille d'évaluation et éventuellement le dossier des prestations des cours interentreprises et/ou le dossier des prestations à la formation à la pratique professionnelle)	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Dossier de formation	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Rapport de formation	Modèle SDBB   CSFO <a href="http://www.oda.berufsbildung.ch/dyn/19245.as">www.oda.berufsbildung.ch/dyn/19245.as</a>  Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Documentation de la formation en entreprise	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Programme de formation pour les entreprises formatrices	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Équipement / gamme de produits minimum dans l'entreprise formatrice	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Programme de formation pour les cours interentreprises / preuve des compétences	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Règlement d'organisation pour les cours interentreprises	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Plan d'étude pour les écoles professionnelles / plan d'étude de l'école	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Règlement de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Lignes directrices profil d'exigences pour formateurs pratiques dans le délai transitoire	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>

## Annexe 2 :

### Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé

L'art. 4, al. 1 de l'ordonnance 5 du 28 septembre 2007 relative à la loi sur le travail (ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs, OLT 5 ; RS 822.115) **interdit de manière générale d'employer des jeunes à des travaux dangereux**. Par travaux dangereux, on entend tous les travaux qui, de par leur nature ou les conditions dans lesquelles ils s'exercent, sont susceptibles de nuire à la santé, à la formation, à la sécurité des jeunes ou à leur développement physique et psychique. En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5, il est permis d'occuper des personnes en formation dès l'âge de 15 ans, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux dangereux mentionnés dans l'annexe de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de spécialiste en communication hôtelière CFC, pour autant que les mesures d'accompagnement suivantes en lien avec les sujets de prévention soient respectées :

Déroptions à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux	
3	<p><b>Travaux qui surchargent les jeunes sur le plan physique</b></p> <p>a) Travaux qui dépassent objectivement les capacités physiques de jeunes. Le déplacement de charges, les postures pénibles et les mouvements défavorables en font partie</p>
4	<p><b>Travaux exposant à des influences physiques dangereuses pour la santé</b></p> <p>b) Travaux avec des agents chauds ou froids</p>
6	<p><b>Travaux exposant à des substances chimiques dangereuses pour la santé</b></p> <p>a) Travaux avec des agents chimiques dangereux pour la santé signalée par l'une des phrases R suivants figurant dans l'OChim<sup>9</sup></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Substances avec effets irréversibles (R39/H370)</li> <li>2) Substances pouvant entraîner une sensibilisation par inhalation (désignées par « S » dans la liste « Valeurs limites d'exposition aux postes de travail » ; R42/H334)</li> <li>3) Substances pouvant entraîner une sensibilisation par contact avec la peau (désignées par « S » dans la liste « Valeurs limites d'exposition aux postes de travail » ; R43 / H317)</li> </ol>
8	<p><b>Travaux avec des outils de travail ou des animaux dangereux</b></p> <p>a) Travaux avec des outils de travail présentant des risques d'accident dont on peut supposer que les jeunes, du fait de leur conscience insuffisante des risques ou de leur manque d'expérience ou de formation, ne peuvent ni les identifier ni les prévenir</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Outils, équipements, machines</li> </ol>
8	<p><b>Travaux avec des outils de travail ou animaux dangereux</b></p> <p>d) Travaux impliquant des éléments avec des surfaces dangereuses (coins, angles, pointes, arêtes vives, rugosité)</p>

Travaux dangereux (à partir des compétences opérationnelles (CO))	Dangers	Déro-gation	Thèmes de prévention pour la formation, l'instruction et la surveillance	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel de l'entreprise <sup>2</sup>								
				Formation des apprentis			Instruction de la personne en formation	Surveillance de la personne en formation				
				Formation en entreprise	Appui durant les CI	Appui de l'EP		Permanente	Fré-quent	Occa-sionnelle		
<b>Charges lourdes</b> <i>Plan de formation CO : 4.1</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bouger manuellement des charges importantes</li> <li>Danger de chute</li> <li>Lésions dorsales</li> </ul>	3a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques de levage et de portage</li> <li>Utiliser les moyens appropriés pour les objets lourds</li> <li>En cas de dépassement de la valeur limite (3a) une détermination des dangers selon Suva 88190 doit être effectuée</li> <li>Utiliser des dispositifs de remontée sûrs.</li> <li>Echelles avec marque GS et état sécurisé.</li> </ul> <p><i>Ressources :</i>            Art. 41 OPA            Commentaire de l'ordonnance 3 à la Loi sur le travail, art. 25 « Charges / jeunes »            SUVA liste de contrôle 44018.f « Soulever et porter correctement une charge »            Listes de contrôle CFST 6802 « Cuisines », 6801 « Personnel de salle », 6804 « Personnel d'étage et de chambre », 6805 « Lingerie »            Solution par branche CFST « Manuel sécurité au travail » ou concept de sécurité au travail propre à l'entreprise            Brochure d'information CFST « Manutention de charges » <a href="http://www.suva.ch/waswo/6245">www.suva.ch/waswo/6245</a>            Mettre à disposition les normes de l'entreprise, le déroulement des processus et les moyens auxiliaires et offrir la formation nécessaire</p>	1 <sup>er</sup> sem	1 <sup>er</sup> sem	1 <sup>er</sup> sem	Former les personnes en formation avant le début du travail au moyen de listes de contrôle (PERCO, PàS etc.).  Démonstration et application pratique.	1 <sup>re</sup> AA	2 <sup>e</sup> AA	3 <sup>e</sup> AA		
<b>Utilisation de et nettoyage avec des substances chimiques</b> <i>Plan de formation CO : 4.2, 4.3</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Irritations</li> <li>Inhalation de vapeurs dangereuses</li> <li>Avaler</li> <li>Brûlures</li> <li>Agents chimiques dangereux pour la santé</li> </ul>	6a 1), 2), 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Endroit de stockage / Accès au fiches de sécurité</li> <li>Utilisation de matières dangereuses</li> <li>Symboles GHS</li> <li>Mesures de premiers secours</li> <li>Port correct de vêtements adaptés et EPI (masque, lunettes de protection, gants, chaussures adaptées)</li> </ul> <p><i>Ressources :</i>            Fiches de sécurité concernant chaque matière dangereuse            Plan de nettoyage</p>	2 <sup>e</sup> sem	1 <sup>er</sup> sem	2 <sup>e</sup> sem	Démonstration et application pratique :  <b>Accès à l'entrepôt de substances dangereuses uniquement après instructions.</b>  Mettre personnellement à disposition des personnes en formation un équipement de protection et donner les instructions nécessaires.	1 <sup>re</sup> AA 2 <sup>e</sup> AA		3 <sup>e</sup> AA		

<sup>2</sup> Est considéré comme professionnel dans le domaine d'apprentissage que suit la personne en formation tout titulaire d'un certificat fédéral de capacité ou d'une autre qualification équivalente.

Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de  
Spécialiste en communication hôtelière CFC

<p><b>Travail avec des liquides chauds et de la vapeur</b> <i>Plan de formation</i> CO : 1.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Irritations</li> <li>Brûlures</li> <li>Inhalation de vapeurs dangereuses</li> </ul>	4b	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tourner la tête de côté à l'ouverture de combi-steamer / lave-vaisselle</li> <li>- Changer et éliminer l'huile de friture</li> <li>- Utilisation d'ustensiles chauds, même vides (poêles)</li> </ul> <p>Ressources : Solution par branche CFST « Manuel sécurité au travail » ou concept de sécurité au travail propre à l'entreprise</p>	1 <sup>er</sup> sem	1 <sup>er</sup> sem	1 <sup>er</sup> sem	Démonstration et application pratique.	1 <sup>re</sup> AA	2 <sup>e</sup> AA	3 <sup>e</sup> AA
<p><b>Travail avec des appareils et des machines électriques</b> <i>Plan de formation</i> CO : 1.3, 4.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Electrocution</li> <li>Contusions</li> <li>Brûlures</li> <li>Danger de coupures</li> </ul>	8a 1) 8d	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instructions concernant la préparation, l'utilisation et le nettoyage d'appareils et de machines</li> <li>- Plusieurs formations spéciales pour la trancheuse</li> <li>- Protéger contre toute remise sous tension en cas de maintenance et de réparation des pannes</li> </ul> <p>Ressources : Solution par branche CFST « Manuel sécurité au travail » ou concept de sécurité au travail propre à l'entreprise Modes d'emploi des appareils et des machines</p>	1 <sup>er</sup> sem	1 <sup>er</sup> sem	1 <sup>er</sup> sem	Démonstration et application pratique.	1 <sup>re</sup> AA	2 <sup>e</sup> AA	3 <sup>e</sup> AA
<p><b>Utilisation de produits inflammables</b> <i>Plan de formation</i> CO : 1.4, 4.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brûlures</li> </ul>	8a	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Danger d'incendie dû à des bougies</li> <li>- Cendrier avec contenu chaud</li> </ul> <p>Ressources : Listes de contrôle CFST 6801 « Personnel de salle » Solution par branche CFST « Manuel sécurité au travail » ou concept de sécurité au travail propre à l'entreprise</p>	1 <sup>er</sup> sem	1 <sup>er</sup> sem	2 <sup>e</sup> sem				
<p><b>Travailler avec des couteaux</b> <i>Plan de formation</i> CO : 1.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Danger de coupures et de piqûres</li> </ul>	8a 1) 8d	<p>Instruction avec les personnes en formation (planche à découper antiglisse, choix du bon couteau, utiliser des couteaux aiguisés, utiliser une protection contre les piqûres, nettoyage des couteaux, etc.)</p> <p>Ressources : Liste de contrôle CFST 6803 « Couteaux de cuisine » Solution par branche CFST « Manuel sécurité au travail » ou concept de sécurité au travail propre à l'entreprise</p>	1 <sup>er</sup> sem	1 <sup>er</sup> sem	1 <sup>er</sup> sem	Démonstration et application pratique : - Technique de coupe - Ne jamais laisser les couteaux et les objets pointus (p. ex. fourchette à viande etc.) dans l'évier avec ou sans produit.	1 <sup>re</sup> AA	2 <sup>e</sup> AA	3 <sup>e</sup> AA
<p><b>Vaisselle et verre cassés</b> <i>Plan de formation</i> CO : 1.4, 4.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Danger de coupures et de piqûres</li> </ul>	8a 1) 8d	<p>Solution par branche CFST « Manuel sécurité au travail » ou concept de sécurité au travail propre à l'entreprise</p> <p>Instruction avec les personnes en formation : toujours enlever et éliminer la vaisselle et le verre cassé avec un outil</p>	1 <sup>er</sup> sem	1 <sup>er</sup> sem	1 <sup>er</sup> sem	Démonstration et application pratique.	1 <sup>re</sup> AA	2 <sup>e</sup> AA	3 <sup>e</sup> AA

**Glossaire :**

RS 822.115.4

OPA

EPI

Symboles GHS

Ordonnance du DEFR concernant les dérogations à l'interdiction du travail de nuit et du dimanche pendant la formation professionnelle initiale

Ordonnance sur la prévention des accidents, RS 832.30

Equipement de protection individuelle

« Globally Harmonized System » ; symboles / signes de danger des substances dangereuses, p. ex. :



Les présentes mesures d'accompagnement ont été élaborées avec un/e spécialiste de la sécurité au travail et entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Weggis, le 23 septembre 2016

**Hotel & Gastro formation Suisse**

Le président :

Le directeur :

Willy Benz

Max Züst

Les présentes mesures d'accompagnement sont approuvées par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI), conformément à l'art. 4, al. 4, OLT 5, avec l'accord du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) du 2 septembre 2016.

Berne, le 11 octobre 2016

Secrétariat d'Etat à la formation,  
à la recherche et à l'innovation

Jean-Pascal Lüthi  
Chef de la division Formation professionnelle initiale et maturités

**Glossaire** (\*voir *Lexique de la formation professionnelle, 3e édition 2011 revue et complétée, édité par le CSFO, Berne, [www.lex.formationprof.ch](http://www.lex.formationprof.ch)*)

### **Cadre national des certifications (CNC formation professionnelle)**

Le cadre national des certifications vise à faciliter l'orientation dans le système de formation professionnelle en Suisse et à être un instrument pour son positionnement à l'étranger, dans le but d'accroître la transparence et la comparabilité des diplômes de la formation professionnelle par rapport au CEC au niveau tant national qu'international. Il est un outil d'information sur les compétences dont une personne dispose lorsqu'elle possède un diplôme ou un certificat.

### **Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ)**

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant. La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFPr<sup>3</sup>

### **Compétence opérationnelle (CO)**

Les compétences opérationnelles permettent de gérer efficacement les situations professionnelles. Concrètement, un professionnel confirmé est capable de mettre en pratique de manière autonome un ensemble de connaissances, d'aptitudes et de comportements en fonction de chaque situation. Les personnes qui suivent une formation acquièrent peu à peu les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles correspondant aux différentes compétences opérationnelles.

### **Cours interentreprises (CI)\***

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la formation en entreprise et la formation scolaire.

### **Domaine de compétences opérationnelles**

Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui demandent des compétences similaires ou qui s'inscrivent dans un processus de travail comparable, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

### **Domaines de qualification\***

Trois domaines de qualification figurent en règle générale dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale.

- **Domaine de qualification « travail pratique »** : le travail pratique peut revêtir deux formes : celle d'un travail pratique individuel (TPI) ou celle d'un travail pratique prescrit (TPP).
- **Domaine de qualification « connaissances professionnelles »** : l'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles.
- **Domaine de qualification « culture générale »** : ce domaine de qualification se compose de la note d'expérience en culture générale, du travail personnel d'approfondissement et de l'examen final. Si la culture générale est dispensée de manière intégrée, l'évaluation se fait en même temps que le domaine de qualification « connaissances professionnelles ».

### **Dossier de formation\***

Le dossier de formation est un instrument servant à promouvoir la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La personne en formation y consigne tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles qu'elle doit acquérir. En consultant le dossier de formation, le/la formateur/trice mesure l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation.

---

<sup>3</sup> RS 412.10

### **Enseignement des connaissances professionnelles**

Les personnes en formation acquièrent les qualifications professionnelles en suivant l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences sont définis dans le plan de formation. Les six notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles sont prises en compte dans la note globale de la procédure de qualification à titre de note d'expérience.

### **Entreprise formatrice\***

Dans le système de formation professionnelle dual, l'entreprise formatrice est une entreprise de production ou de services dans laquelle a lieu la formation pratique. A cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

### **Lieux de formation\***

La force de la formation professionnelle duale réside dans sa relation étroite avec le monde du travail. Celle-ci se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble la formation initiale : l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

### **Morphosyntaxe**

La morphosyntaxe est le domaine de la grammaire qui regroupe l'étude des formes (morphologie) et celle des règles de combinaison des morphèmes (syntaxe), les considérant comme un tout indissociable.

### **Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale**

Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale figurent dans l'orfo et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, ils sont définis sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises).

### **Objectifs évaluateurs**

Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et intègrent l'évolution des besoins de l'économie et de la société. Ils sont reliés entre eux de manière cohérente dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation. Dans la plupart des cas, les objectifs rattachés à l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et aux cours interentreprises sont différents. Mais la formulation peut aussi être la même (p. ex. pour la sécurité au travail, la protection de la santé ou les activités artisanales).

### **Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation ; orfo)**

Une orfo réglemente notamment, pour une profession donnée, l'objet et la durée de la formation professionnelle initiale, les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire, l'étendue des contenus de la formation, les parts assumées par les lieux de formation, les procédures de qualification, les certificats délivrés et les titres décernés. En règle générale, l'Ortra dépose une demande auprès du SEFRI en vue de l'édiction d'une orfo, qu'elle élabore en collaboration avec la Confédération et les cantons. La date d'entrée en vigueur d'une orfo est définie par les partenaires de la formation professionnelle. Le SEFRI est l'instance chargée de l'édiction.

### **Organisation du monde du travail (Ortra)\***

Dénomination collective, l'expression « organisations du monde du travail » désigne à la fois les partenaires sociaux, les associations professionnelles ainsi que d'autres organisations compétentes et prestataires de la formation professionnelle. L'Ortra responsable d'une profession définit les contenus du plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises.

### **Partenariat sur la formation professionnelle\***

La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires associent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et suffisamment de places d'apprentissage.

### **Personne en formation\***

Est considérée comme personne en formation celle ou celui qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage régi par une ordonnance sur la formation.

### **Plan de formation**

Le plan de formation accompagne l'ordonnance sur la formation. Il contient les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification, les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Le contenu du plan de formation est du ressort de l'Ortra nationale. Le plan de formation est approuvé par le SEFRI et édicté par l'Ortra.

### **Procédure de qualification\***

L'expression « procédure de qualification » est utilisée pour désigner toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles définies dans l'orfo correspondante.

### **Profil de qualification**

Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles que toute personne doit posséder à l'issue de sa formation. Il est établi à partir du profil d'activités et sert de base à l'élaboration du plan de formation.

### **Rapport de formation\***

Les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise donnent périodiquement lieu à un contrôle dont les résultats sont consignés dans le rapport de formation. Le contrôle revêt la forme d'un entretien structuré entre la formatrice/le formateur et la personne en formation.

### **Réseau d'entreprises formatrices**

Le réseau d'entreprises formatrices constitue une forme particulière d'organisation de la formation professionnelle pratique. Deux ou plusieurs entreprises proposant des activités complémentaires et forment ensemble les personnes en formation. Cette collaboration entre entreprises formatrices a pour but de dispenser une formation conforme aux prescriptions grâce à leurs ressources communes et optimise la charge supportée par chacune des entreprises. Ainsi, les petites entreprises ou les entreprises spécialisées peuvent également contribuer à la formation professionnelle initiale.

### **Responsables de la formation professionnelle\***

Le cercle des responsables de la formation professionnelle comprend tous les spécialistes qui dispensent une partie de la formation initiale aux apprenti-e-s, qu'il s'agisse de la formation à la pratique professionnelle ou de la formation scolaire : formateurs actifs/formatrices actives dans les entreprises formatrices, formateurs/trices pour les cours interentreprises, enseignant-e-s de la formation initiale scolaire, expert-e-s aux examens.

### **Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)**

En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle que sont les cantons et les organisations du monde du travail, le SEFRI assure la qualité et le développement continu de l'ensemble du système. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans toute la Suisse.

### **Travail pratique prescrit (TPP)\***

Dans certaines professions, le travail pratique ne revêt pas la forme d'un travail individuel mais celle d'un travail prescrit. Deux experts en suivent l'exécution pendant toute la durée de l'examen. Tous les candidats accomplissent le même travail conformément aux dispositions figurant dans le plan de formation (points d'appréciation et durée de l'épreuve).



