

Plan d'études cadre

pour l'ordonnance sur la formation professionnelle Spécialiste en communication hôtelière CFC

Introduction

Le plan d'études cadre suivant s'appuie sur l'ordonnance sur la formation professionnelle Spécialiste en communication hôtelière et sur le plan de formation du 11 octobre 2016. Le plan d'études cadre sert de base à l'élaboration d'un plan d'études interne prenant en compte les conditions cadres actuelles spécifiques au métier, personnelles et organisationnelles de l'école de formation professionnelle.

Les objectifs évaluateurs du plan de formation, obligatoires, doivent prendre en compte les niveaux de compétence et seront évalués dans la procédure de qualification. Les tableaux de leçons consignés dans le plan de formation sont également obligatoires.

Enseignement	1e année de formation		2e année de formation		3e année de formation		Total
Domaines de compétence opérationnelle (=DCO)	1er Semestre	2è semestre	3è semestre	4e semestre	5e semestre	6e semestre	
Conseil et encadrement des clients et des partenaires (DCO 1)	102	96	74	72	52	24	420
Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations (DCO 2)	48	34	32	33	26	20	193
Organisation et mise en oeuvre de processus de travail administratifs (DCO 3)	71	117	84	81	26	28	407
Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité (DCO 4)	44	18	0	4	0	34	100
Leçons / Total	265	265	190	190	104	106	1120

Matériel d'apprentissage recommandé

- Support de cours école professionnelle (classeur) y compris WIGLpedia (livre de référence online) (édition Wigl)
- Matériel d'apprentissage en langue étrangère selon plan de formation interne à l'école

1. Semestre

Domaine de compétences	DCO 1 Conseil et encadrement des clients et des partenaires	DCO 2 Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations	DCO 3 Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs	DCO 4 Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité
Objectifs évaluateurs	1.1.2 Les bases de la communication (K2) 1.1.3 Caractéristiques d'entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation (K2) 1.1.6 Facteurs (K2) 1.1.7 Caractéristiques hôte ou hôtesse (K2) 1.3.2 Caractéristiques groupes de denrées alimentaires suivants (K2) 1.3.4 Méthodes de cuisson (K4) 1.3.5 Principes d'alimentation (K2) 1.3.6 Démontrent leur importance pour une alimentation saine et la santé (K2) 1.3.7 Effets possibles des principaux allergènes et des intolérances (K2) 1.4.3 Règles de base du service (K2) 1.5.1 Entretien de réclamation (K2) 1.5.4 Retours positifs (K2) 1.5.5 Retours positifs et négatifs des clients (K2) 1.6.1 Conventions de politesse (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.3 Contenus de textes	2.2.1 Textes, des images et des graphiques (K3)	3.1.4 Saisissent les données et les informations (K3) 3.1.5 Traitent les données et les informations (K3) 3.2.7 Courrier entrant et sortant (K2) 3.3.1 Tiennent une comptabilité simple en partie double (K3) 3.6.1 Élaborent des textes simples et orientés sur la pratique (deuxième langue nationale) (K3) 3.6.2 Rédigent des textes simples (deuxième langue nationale) (K3) 3.6.3 Restituent le sens de textes simples (deuxième langue nationale) (K3) 3.7.1 Élaborent des textes simples et orientés sur la pratique (anglais) (K3) 3.7.2 Rédigent des textes simples (anglais) (K3) 3.7.3 Restituent le sens de textes simples (anglais) (K3)	4.1.1 Exigences et les normes de qualité (K2) 4.1.2 Réceptionner, stocker et gérer (K2) 4.1.4 Gestion durable (K2) 4.2.1 Objectifs et l'importance de la préservation des valeurs (K2) 4.2.2 Méthodes de nettoyage (K2) 4.2.3 Outils (K2) 4.2.5 Nettoyage et l'entretien des espaces (K2) 4.2.7 Principes HACCP (K2) 4.2.8 Ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels (K2) 4.3.1 Protection de leur santé (K2) 4.3.7 Recommandations de la branche en matière de protection contre l'incendie (K2) 4.3.8 Dangers et les causes possibles (K2) 4.3.9 Mesures possibles en cas d'incendie (K2)

(deuxième langue nationale) (K3) 1.6.4 Contenu d'entretiens (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (deuxième langue nationale) (K3) 1.7.1 Conventions de politesse (anglais) (K3) 1.7.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (anglais) (K3) 1.7.3 Contenus de textes (anglais) (K3) 1.7.4 Contenu d'entretiens (anglais) (K3) 1.7.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (anglais) (K3) 1.7.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (anglais) (K3)				
---	--	--	--	--

2. Semestre

Domaine de compétences	DCO 1 Conseil et encadrement des clients et des partenaires	DCO 2 Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations	DCO 3 Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs	DCO 4 Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité
Objectifs évaluateurs	1.1.1 Les particularités et les habitudes spécifiques aux pays (K2) 1.2.1 Structure d'organisation (K2) 1.2.4 Processus d'exploitation (K2) 1.2.5 Interfaces (K2) 1.3.1 Groupes de boissons (K2) 1.4.1 Mise en place (K2) 1.5.6 Plateformes d'évaluation (K2) 1.6.1 Conventions de politesse (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.3 Contenus de textes (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.4 Contenu d'entretiens (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (deuxième langue nationale) (K3) 1.7.1 Conventions de politesse (anglais) (K3)	2.2.2 Diapositives et des présentations (K3) 2.2.5 Supports d'information (K3)	3.1.1 Cas juridiques (K3) 3.1.2 Droits et les obligations (K2) 3.1.8 Protection et de la sécurité des données (K3) 3.2.3 Rédigent des documents internes et externes (K3) 3.2.5 Planifient des événements internes (K3) 3.2.8 Appareils techniques dans le domaine de l'hôtellerie (K3) 3.3.3 Taxe sur la valeur ajoutée (K3) 3.3.7 Calculent différentes offres (K4) 3.3.8 Point mort (K4) 3.4.1 Éléments de base de la GRH (K2) 3.5.1 Chiffres de référence et possibilités d'influence (K2) 3.5.2 Calculent différents chiffres de référence (K3) 3.5.3 Interprètent les chiffres de référence (K4) 3.6.1 Élaborent des textes simples et orientés sur la pratique (deuxième langue nationale) (K3) 3.6.2 Rédigent des textes simples (deuxième langue nationale) (K3)	4.2.6 Écologique et efficiente (K2) 4.3.2 Mesures pour la prévention (K2) 4.3.6 Déchets et les substances dangereuses (K2) 4.3.10 Exemples cleantech (K2)

1.7.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (anglais) (K3) 1.7.3 Contenus de textes (anglais) (K3) 1.7.4 Contenu d'entretiens (anglais) (K3) 1.7.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (anglais) (K3) 1.7.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (anglais) (K3)		3.6.3 Restituent le sens de textes simples (deuxième langue nationale) (K3) 3.7.1 Élaborent des textes simples et orientés sur la pratique (anglais) (K3) 3.7.2 Rédigent des textes simples (anglais) (K3) 3.7.3 Restituent le sens de textes simples (anglais) (K3)	
--	--	---	--

3. Semestre

Domaine de compétences	DCO 1 Conseil et encadrement des clients et des partenaires	DCO 2 Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations	DCO 3 Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs	DCO 4 Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité
Objectifs évaluateurs	1.1.3 Caractéristiques d'entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation (K2) 1.1.7 Caractéristiques hôte ou hôtesse (K2) 1.2.1 Structure d'organisation (K2) 1.2.2 Formes d'organigrammes (K3) 1.2.6 Objectifs, les contenus et l'utilisation (K2) 1.4.4 Check-in (K2) 1.4.5 Check-out (K2) 1.4.11 Importance de l'ambiance (K2) 1.4.12 Possibilités d'utilisation et les effets prévus (K2) 1.4.13 Possibilités pour aménager une ambiance (K2) 1.6.1 Conventions de politesse (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.3 Contenus de textes (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.4 Contenu d'entretiens (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base	2.1.1 Besoins et les préférences de valeurs des segments de clients (K2) 2.1.4 Offre (K2) 2.1.5 Comparent les offres (K4) 2.2.1 Textes, des images et des graphiques (K3)	3.1.3 Matériel de bureau (K2) 3.1.7 Mettent à disposition des services les données (K3) 3.1.9 Phases de processus administratives (K3) 3.2.2 Documents internes et externes (K3) 3.2.8 Appareils techniques dans le domaine de l'hôtellerie (K3) 3.3.2 Créent une comptabilité simple en partie double (K3) 3.4.1 Éléments de base de la GRH (K2) 3.5.2 Calculent différents chiffres de référence (K3) 3.5.3 Interprètent les chiffres de référence (K4) 3.5.4 Mesures pour améliorer les chiffres de référence (K5) 3.6.1 Élaborent des textes simples et orientés sur la pratique (deuxième langue nationale) (K3) 3.6.2 Rédigent des textes simples (deuxième langue nationale) (K3) 3.6.3 Restituent le sens de textes simples (deuxième langue nationale) (K3) 3.7.1 Élaborent des textes simples et orientés sur la pratique (anglais) (K3)	

	(deuxième langue nationale) (K3) 1.6.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (deuxième langue nationale) (K3) 1.7.1 Conventions de politesse (anglais) (K3) 1.7.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (anglais) (K3) 1.7.3 Contenus de textes (anglais) (K3) 1.7.4 Contenu d'entretiens (anglais) (K3) 1.7.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (anglais) (K3) 1.7.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (anglais) (K3)		3.7.2 Rédigent des textes simples (anglais) (K3) 3.7.3 Restituent le sens de textes simples (anglais) (K3)	
--	---	--	--	--

4. Semestre

Domaine de compétences	DCO 1 Conseil et encadrement des clients et des partenaires	DCO 2 Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations	DCO 3 Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs	DCO 4 Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité
Objectifs évaluateurs	1.2.3 Profils d'exigences des postes (K2) 1.2.7 Planifications (K2) 1.4.6 Phases de l'entretien de conseil et de vente (K2) 1.4.7 Offres proposées par l'entreprise (K2) 1.5.2 Situations d'entretien (K4) 1.5.3 Mesures (K4) 1.5.6 Plateformes d'évaluation (K2) 1.6.1 Conventions de politesse (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.3 Contenus de textes (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.4 Contenu d'entretiens (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (deuxième langue nationale) (K3) 1.7.1 Conventions de politesse (anglais) (K3)	2.1.2 Tendances (K6) 2.1.3 Produits pour des offres spécifiques (K5) 2.2.3 Droits d'utilisation des sources (K3) 2.2.4 Formes et les groupes cibles des supports d'information (K2) 2.2.5 Supports d'information (K3) 2.3.1 Instrument satisfaction des clients (K3)	3.1.4 Saisissent les données et les informations (K3) 3.1.5 Traitent les données et les informations (K3) 3.1.6 Sauvegardent les données et les informations (K3) 3.2.1 Processus concernant les demandes de clients et de partenaires (K2) 3.2.3 Rédigent des documents internes et externes (K3) 3.2.4 Systèmes d'archivage (K3) 3.2.5 Planifient des événements internes (K3) 3.3.7 Calculent différentes offres (K4) 3.3.8 Point mort (K4) 3.6.1 Élaborent des textes simples et orientés sur la pratique (deuxième langue nationale) (K3) 3.6.2 Rédigent des textes simples (deuxième langue nationale) (K3) 3.6.3 Restituent le sens de textes simples (deuxième langue nationale) (K3) 3.7.1 Élaborent des textes simples et orientés sur la pratique (anglais) (K3) 3.7.2 Rédigent des textes simples	4.3.3 Mesures pour la protection de l'environnement dans l'hôtellerie (K4)

	1.7.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (anglais) (K3) 1.7.3 Contenus de textes (anglais) (K3) 1.7.4 Contenu d'entretiens (anglais) (K3) 1.7.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (anglais) (K3) 1.7.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (anglais) (K3)		(anglais) (K3) 3.7.3 Restituent le sens de textes simples (anglais) (K3)	
--	--	--	---	--

5. Semestre

Domaine de compétences	DCO 1 Conseil et encadrement des clients et des partenaires	DCO 2 Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations	DCO 3 Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs	DCO 4 Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité
Objectifs évaluateurs	1.1.3 Caractéristiques d'entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation (K2) 1.1.4 Analysent les situations de communication typiques (K4) 1.1.5 Des propositions d'amélioration (K4) 1.2.1 Structure d'organisation (K2) 1.4.6 Phases de l'entretien de conseil et de vente (K2) 1.4.7 Offres proposées par l'entreprise (K2) 1.6.1 Conventions de politesse (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.3 Contenus de textes (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.4 Contenu d'entretiens (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (deuxième langue nationale) (K3) 1.7.1 Conventions de politesse (anglais) (K3)	2.2.1 Textes, des images et des graphiques (K3) 2.2.4 Formes et les groupes cibles des supports d'information (K2)	3.3.7 Calculent différentes offres (K4) 3.6.2 Rédigent des textes simples (deuxième langue nationale) (K3) 3.6.3 Restituent le sens de textes simples (deuxième langue nationale) (K3) 3.7.2 Rédigent des textes simples (anglais) (K3) 3.7.3 Restituent le sens de textes simples (anglais) (K3)	

	1.7.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (anglais) (K3) 1.7.3 Contenus de textes (anglais) (K3) 1.7.4 Contenu d'entretiens (anglais) (K3) 1.7.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (anglais) (K3) 1.7.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (anglais) (K3)			
--	--	--	--	--

6. Semestre

Domaine de compétences	DCO 1 Conseil et encadrement des clients et des partenaires	DCO 2 Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations	DCO 3 Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs	DCO 4 Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité
Objectifs évaluateurs	1.6.1 Conventions de politesse (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.3 Contenus de textes (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.4 Contenu d'entretiens (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (deuxième langue nationale) (K3) 1.6.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (deuxième langue nationale) (K3) 1.7.1 Conventions de politesse (anglais) (K3) 1.7.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (anglais) (K3) 1.7.3 Contenus de textes (anglais) (K3) 1.7.4 Contenu d'entretiens (anglais) (K3) 1.7.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (anglais) (K3) 1.7.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (anglais) (K3)	2.1.2 Tendances (K6) 2.1.3 Produits pour des offres spécifiques (K5) 2.2.5 Supports d'information (K3)	3.4.1 Éléments de base de la GRH (K2) 3.6.2 Rédigent des textes simples (deuxième langue nationale) (K3) 3.6.3 Restituent le sens de textes simples (deuxième langue nationale) (K3) 3.7.2 Rédigent des textes simples (anglais) (K3) 3.7.3 Restituent le sens de textes simples (anglais) (K3)	4.4.1 Signification (K2) 4.4.3 Systèmes de qualité (K2) 4.4.4 Conclusions des systèmes de qualité (K4)

Introduction sujets d'apprentissage

Pour assurer une bonne coopération entre tous les lieux de formation, ces titres ont été créés :

- Communiquer avec empathie
- Organisation structurelle
- Planifier de manière efficace
- Réflexion durable
- Service orienté vers les clients
- Travail administratif
- Calculer avec application
- Langues étrangères (Deuxième langue nationale / anglais)

Ces titres guident aussi aux cours interentreprises (planning journalier) et le dossier de formation (rapport d'évaluation).

Sujet d'apprentissage 1ère année de formation

Communiquer avec empathie (1ère année de formation)

DCO 1: Conseil et encadrement des clients et des partenaires
1.1.1 Les particularités et les habitudes spécifiques aux pays (K2) 1.1.2 Les bases de la communication (K2) 1.1.3 Caractéristiques d'entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation (K2) 1.1.6 Facteurs (K2) 1.1.7 Caractéristiques hôte ou hôtesse (K2) 1.5.1 Entretien de réclamation (K2) 1.5.4 Retours positifs (K2) 1.5.5 Retours positifs et négatifs des clients (K2) 1.5.6 Plateformes d'évaluation (K2)
38 Leçons

Organisation structurelle (1ère année de formation)

DCO 1: Conseil et encadrement des clients et des partenaires	DCO 4: Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité
1.2.1 Structure d'organisation (K2) 1.2.4 Processus d'exploitation (K2) 1.2.5 Interfaces (K2)	4.3.1 Protection de leur santé (K2) 4.3.2 Mesures pour la prévention (K2) 4.3.6 Déchets et les substances dangereuses (K2) 4.3.7 Recommandations de la branche en matière de protection contre l'incendie (K2) 4.3.8 Dangers et les causes possibles (K2) 4.3.9 Mesures possibles en cas d'incendie (K2) 4.3.10 Exemples cleantech (K2)
30 Leçons	

Planifier de manière efficace (1ère année de formation)

DCO 3: Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs
3.2.5 Planifier des événements internes (K3) 3.4.1 Éléments de base de la GRH (K2)
21 Leçons

Réflexion durable (1ère année de formation)

DCO 4: Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité
4.1.1 Exigences et les normes de qualité (K2) 4.1.2 Réceptionner, stocker et gérer (K2) 4.1.4 Gestion durable (K2) 4.2.1 Objectifs et l'importance de la préservation des valeurs (K2) 4.2.2 Méthodes de nettoyage (K2) 4.2.3 Outils (K2) 4.2.5 Nettoyage et l'entretien des espaces (K2) 4.2.6 Écologique et efficiente (K2)
22 Leçons

Service orienté vers les clients (1ère année de formation)

DCO 1: Conseil et encadrement des clients et des partenaires	DCO 4: Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité
1.3.1 Groupes de boissons (K2) 1.3.2 Caractéristiques groupes de denrées alimentaires suivants (K2) 1.3.4 Méthodes de cuisson (K4) 1.3.5 Principes d'alimentation (K2) 1.3.6 Démontrent leur importance pour une alimentation saine et la santé (K2) 1.3.7 Effets possibles des principaux allergènes et des intolérances (K2) 1.4.1 Mise en place (K2) 1.4.3 Règles de base du service (K2)	4.1.1 Exigences et les normes de qualité (K2) 4.1.2 Réceptionner, stocker et gérer (K2) 4.1.4 Gestion durable (K2) 4.2.7 Principes HACCP (K2) 4.2.8 Ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels (K2)
98 Leçons	

Calculer avec application (1ère année de formation)

DCO 3: Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs
3.3.1 Tiennent une comptabilité simple en partie double (K3) 3.3.3 Taxe sur la valeur ajoutée (K3) 3.3.7 Calculent différentes offres (K4) 3.3.8 Point mort (K4) 3.5.1 Chiffres de référence et possibilités d'influence (K2) 3.5.2 Calculent différents chiffres de référence (K3) 3.5.3 Interprètent les chiffres de référence (K4)
52 Leçons

Travail administratif (Front Office / Back Office) (1ère année de formation)

DCO 2: Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations	DCO 3: Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs
2.2.1 Textes, des images et des graphiques (K3) 2.2.2 Diapositives et des présentations (K3) 2.2.5 Supports d'information (K3)	3.1.1 Cas juridiques (K3) 3.1.2 Droits et les obligations (K2) 3.1.4 Saisissent les données et les informations (K3) 3.1.5 Traitent les données et les informations (K3) 3.1.8 Protection et de la sécurité des données (K3) 3.2.3 Rédigent des documents internes et externes (K3) 3.2.7 Courrier entrant et sortant (K2) 3.2.8 Appareils techniques dans le domaine de l'hôtellerie (K3)
149 Leçons	

Langues étrangères: Deuxième langue nationale (1ère année de formation)

DCO 1: Conseil et encadrement des clients et des partenaires	DCO 3: Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs
1.7.1 Conventions de politesse (K3) 1.7.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (K3) 1.7.3 Contenus de textes (K3) 1.7.4 Contenu d'entretiens (K3) 1.7.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (K3) 1.7.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (K3) 1.6.1 Conventions de politesse (K3) 1.6.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (K3) 1.6.3 Contenus de textes (K3) 1.6.4 Contenu d'entretiens (K3) 1.6.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (K3) 1.6.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (K3)	3.6.1 Élaborent des textes simples et orientés sur la pratique (K3) 3.6.2 Rédigent des textes simples (K3) 3.6.3 Restituent le sens de textes simples (K3)
60 Leçons	
Remarque : pour les langues étrangères, DCO 1 et DCO 3 sont combinés. Observer le système de notation.	

Langues étrangères: Anglais (1ère année de formation)

DCO 1: Conseil et encadrement des clients et des partenaires	DCO 3: Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs
1.7.1 Conventions de politesse (K3) 1.7.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (K3) 1.7.3 Contenus de textes (K3) 1.7.4 Contenu d'entretiens (K3) 1.7.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (K3) 1.7.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (K3)	3.7.1 Élaborent des textes simples et orientés sur la pratique (K3) 3.7.2 Rédigent des textes simples (K3) 3.7.3 Restituent le sens de textes simples (K3)
60 Leçons	

Remarque : pour les langues étrangères, DCO 1 et DCO 3 sont combinés. Observer le système de notation.

Sujet d'apprentissage 2ème année de formation

Communiquer avec empathie I (2ème année de formation)

DCO 1: Conseil et encadrement des clients et des partenaires
1.1.3 Caractéristiques d'entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation (K2) 1.1.7 Caractéristiques hôte ou hôtesse (K2) 1.4.4 Check-in (K2) 1.4.5 Check-out (K2) 1.4.6 Phases de l'entretien de conseil et de vente (K2) 1.4.7 Offres proposées par l'entreprise (K2) 1.5.2 Situations d'entretien (K4) 1.5.3 Mesures (K4) 1.5.6 Plateformes d'évaluation (K2)
44 Leçons

Travail administratif (2ème année de formation)

DCO 2: Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations	DCO 3: Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs
2.3.1 Instrument satisfaction des clients (K3)	3.1.4 Saisissent les données et les informations (K3) 3.1.5 Traitent les données et les informations (K3) 3.1.9 Phases de processus administratives (K3)
25 Leçons	

Communiquer avec empathie II (2ème année de formation)

DCO 2: Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations	DCO 3: Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs
2.1.4 Offre (K2) 2.1.5 Comparent les offres (K4) 2.2.1 Textes, des images et des graphiques (K3) 2.2.3 Droits d'utilisation des sources (K3) 2.2.5 Supports d'information (K3)	3.1.3 Matériel de bureau (K2) 3.1.6 Sauvegardent les données et les informations (K3) 3.1.7 Mettent à disposition des services les données (K3) 3.2.1 Processus concernant les demandes de clients et de partenaires (K2) 3.2.2 Documents internes et externes (K3) 3.2.3 Rédigent des documents internes et externes (K3) 3.2.4 Systèmes d'archivage (K3) 3.2.8 Appareils techniques dans le domaine de l'hôtellerie (K3)
75 Leçons	

Langues étrangères : Deuxième langue nationale (2ème année de formation)

DCO 1: Conseil et encadrement des clients et des partenaires	DCO 3: Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs
1.6.1 Conventions de politesse (K3) 1.6.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (K3) 1.6.3 Contenus de textes (K3) 1.6.4 Contenu d'entretiens (K3) 1.6.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (K3) 1.6.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (K3)	3.6.1 Élaborent des textes simples et orientés sur la pratique (K3) 3.6.2 Rédigent des textes simples (K3) 3.6.3 Restituent le sens de textes simples (K3)
52 Leçons	

Remarque : pour les langues étrangères, DCO 1 et DCO 3 sont combinés. Observer le système de notation.

Langues étrangères: Anglais (2ème année)

DCO 1: Conseil et encadrement des clients et des partenaires	DCO 3: Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs
1.7.1 Conventions de politesse (K3) 1.7.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (K3) 1.7.3 Contenus de textes (K3) 1.7.4 Contenu d'entretiens (K3) 1.7.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (K3) 1.7.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (K3)	3.7.1 Élaborent des textes simples et orientés sur la pratique (K3) 3.7.2 Rédigent des textes simples (K3) 3.7.3 Restituent le sens de textes simples (K3)
52 Leçons	

Remarque : pour les langues étrangères, DCO 1 et DCO 3 sont combinés. Observer le système de notation.

Organisation structurelle (2ème année de formation)

DCO 1: Conseil et encadrement des clients et des partenaires	DCO 4: Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité
1.2.1 Structure d'organisation (K2) 1.2.2 Formes d'organigrammes (K3) 1.2.3 Profils d'exigences des postes (K2) 1.2.6 Objectifs, les contenus et l'utilisation (K2) 1.2.7 Planifications (K2) 1.4.11 Importance de l'ambiance (K2) 1.4.12 Possibilités d'utilisation et les effets prévus (K2) 1.4.13 Possibilités pour aménager une ambiance (K2)	4.3.3 Mesures pour la protection de l'environnement dans l'hôtellerie (K4)
34 Leçons	

Planifier de manière efficace (2ème année de formation)

DCO 3: Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs

3.2.5 Planifie des événements internes (K3)

3.4.1 Éléments de base de la GRH (K2)

18 Leçons

Travail administratif (2ème année de formation)

DCO 2: Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations

2.1.1 Besoins et les préférences de valeurs des segments de clients (K2)

2.1.2 Tendances (K6)

2.1.3 Produits pour des offres spécifiques (K5)

2.2.4 Formes et les groupes cibles des supports d'information (K2)

16 Leçons

Calculer avec application (2ème année de formation)

DCO 3: Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs

3.2.2 Documents internes et externes (K3)

3.3.7 Calculent différentes offres (K4)

3.3.8 Point mort (K4)

3.5.2 Calculent différents chiffres de référence (K3)

3.5.3 Interprètent les chiffres de référence (K4)

3.5.4 Mesures pour améliorer les chiffres de référence (K5)

64 Leçons

Sujet d'apprentissage 3ème année de formation

Communiquer avec empathie I (3ème année de formation)

DCO 2: Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations	DCO 3: Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs
2.1.2 Tendances (K6) 2.1.3 Produits pour des offres spécifiques (K5) 2.2.2 Textes, des images et des graphiques 2.2.4 Formes et les groupes cibles des supports d'information (K2) 2.2.5 Supports d'information (K3)	3.3.7 Calculent différentes offres (K4) 3.4.1 Éléments de base de la GRH (K2)
68 Leçons	

Communiquer avec empathie II (3ème année de formation)

DCO 1: Conseil et encadrement des clients et des partenaires
1.1.3 Caractéristiques d'entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation (K2) 1.1.4 Analysent les situations de communication typiques (K4) 1.1.5 Des propositions d'amélioration (K4) 1.4.6 Phases de l'entretien de conseil et de vente (K2) 1.4.7 Offres proposées par l'entreprise (K2)
24 Leçons

Organisation structurelle (3ème année de formation)

DCO 1: Conseil et encadrement des clients et des partenaires	DCO 4: Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité
1.2.1 Structure d'organisation (K2)	4.4.1 Signification (K2) - de la conception directrice - des principes de l'entreprise - de la culture de l'entreprise - de la politique de l'entreprise - de l'image de l'entreprise 4.4.3 Systèmes de qualité (K2) 4.4.4 Conclusions des systèmes de qualité (K4)
38 Leçons	

Langues étrangères: Deuxième langue nationale (3ème année de formation)

DCO 1: Conseil et encadrement des clients et des partenaires	DCO 4: Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité
1.6.1 Conventions de politesse (K3) 1.6.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (K3) 1.6.3 Contenus de textes (K3) 1.6.4 Contenu d'entretiens (K3) 1.6.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (K3) 1.6.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (K3)	3.6.2 Rédigent des textes simples (K3) 3.6.3 Restituent le sens de textes simples (K3)
40 Leçons	

Remarque : pour les langues étrangères, DCO 1 et DCO 3 sont combinés. Observer le système de notation.

Langues étrangères: Anglais (3ème année de formation)

DCO 1: Conseil et encadrement des clients et des partenaires	DCO 4: Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité
1.7.1 Conventions de politesse (K3) 1.7.2 Conduisent des entretiens et documents oraux (K3) 1.7.3 Contenus de textes (K3) 1.7.4 Contenu d'entretiens (K3) 1.7.5 Termes spécifiques à la profession et la morphosyntaxe de base (K3) 1.7.6 Entretien, produits et services proposés par l'entreprise (K3)	3.7.2 Rédigent des textes simples (K3) 3.7.3 Restituent le sens de textes simples (K3)
40 Leçons	

Remarque : pour les langues étrangères, DCO 1 et DCO 3 sont combinés. Observer le système de notation.