

# Plan de formation

pour la profession

N° 78403

**Spécialiste en hôtellerie**  
**Impiegata d'albergo / Impiegato d'albergo**  
**Hotelfachfrau / Hotelfachmann**

## Parties:

### A

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

### B

- 1 **Organisation des cours interentreprises (CIE)**

### C

- 1 **Organisation de la qualification finale**

### D

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

# 1 Compétence professionnelle

Les **compétences professionnelles** confèrent aux spécialistes en hôtellerie des qualités pour exécuter des tâches et résoudre des problèmes de leur domaine professionnel de manière autonome et compétente, ainsi que pour répondre à des exigences en constant changement et en venir à bout. En outre, les spécialistes en hôtellerie sont capables de communiquer dans une **langue étrangère**.

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

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

1.3 Les objectifs généraux et particuliers ci-dessous sont placés au centre de la formation des spécialistes en hôtellerie.

# 2 Compétence méthodologique

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

## 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes

Pour la réalisation de tâches professionnelles et personnelles, les spécialistes en hôtellerie utilisent des méthodes et outils de travail pour la résolution de problèmes leur permettant d'être ordonnés, d'établir leurs priorités, de différencier les activités liées aux hôtes de celles qui ne le sont pas, d'organiser des processus systématiquement et rationnellement et de garantir la sécurité au travail. Ils planifient les étapes de leur travail, travaillent efficacement et en tenant compte des objectifs à atteindre et évaluent systématiquement les étapes de leur travail.

## 2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus

Les processus d'exploitation ne peuvent pas être considérés de façon isolée. Les spécialistes en hôtellerie reconnaissent et appliquent des méthodes pour mettre leurs activités en rapport avec d'autres activités dans l'installation hôtelière et tenir compte des interfaces précédentes et subséquentes. Ils sont conscients des répercussions de leur travail sur leurs collègues de travail et sur la performance de l'entreprise.

## **2.3 Stratégies de l'information et de la communication**

A l'avenir, l'utilisation des moyens modernes d'information et de communication dans le secteur hôtelier va prendre de plus en plus d'importance. Les spécialistes en hôtellerie en sont conscients et aident à optimiser le flux d'informations dans l'entreprise et à implémenter des nouveaux systèmes. Ils se procurent des informations de façon autonome et les utilisent dans l'intérêt des hôtes et de l'entreprise.

## **2.4 Stratégies d'apprentissage**

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

## **2.5 Méthodes de conseil et de vente**

Nos hôtes subissent diverses influences économiques et sociales. La décision en faveur d'un produit ou d'un autre est déterminée essentiellement par un comportement de vente orienté hôte. Les spécialistes en hôtellerie appliquent des méthodes de conseil et de vente efficaces à la satisfaction des hôtes et dans l'intérêt de l'entreprise.

## **2.6 Techniques de créativité**

Il est important que les spécialistes en hôtellerie soient ouverts aux innovations et aux processus non conventionnels. Ils sont dès lors capables, face à de nouveaux problèmes, d'abandonner les schémas de pensée traditionnels et de contribuer, avec des techniques de créativité, à des solutions nouvelles et innovatrices. Les spécialistes en hôtellerie font preuve de vigilance et d'ouverture d'esprit face aux innovations et aux nouvelles tendances dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration.

## **2.7 Techniques de présentation**

Le succès d'une entreprise hôtelière et gastronomique est déterminé essentiellement par la manière de présenter les produits et services aux hôtes. Les spécialistes en hôtellerie connaissent et maîtrisent les techniques et médias de présentation et les utilisent au bénéfice des clientes et clients et de l'entreprise.

# **3 Compétence sociale et personnelle**

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

### **3.1 Autonomie et responsabilité**

Dans le domaine de la gastronomie, que ce soit dans une petite ou une grosse entreprise, les spécialistes en hôtellerie sont coresponsables des processus d'exploitation. Ils sont prêts à collaborer à leur réalisation, à les améliorer, à prendre des décisions de façon autonome et à agir consciencieusement.

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

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

### **3.3 Aptitude à la communication**

Le point central de toutes les activités de l'hôtellerie est une communication ciblée et adaptée aux circonstances. Les spécialistes en hôtellerie se distinguent par leur franchise et leur fiabilité. Ils sont ouverts à la discussion, comprennent les règles d'une communication verbale et non-verbale efficace et les appliquent consciencieusement.

### **3.4 Aptitude à gérer les conflits**

Dans le monde de l'hôtellerie, où beaucoup de personnes de points de vue et d'avis différents se côtoient, les situations conflictuelles sont communes. Les spécialistes en hôtellerie en sont conscients et réagissent de manière calme et réfléchie dans de telles situations. Ils sont ouverts à la discussion, acceptent d'autres points de vue, discutent de manière objective et cherchent des solutions constructives.

### **3.5 Aptitude au travail en équipe**

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

### **3.6 Civilité**

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

### **3.7 Résistance physique et psychique**

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

## 4 Objectifs généraux, objectifs particuliers, objectifs évaluateurs

### 1 Objectif général gestion et organisation d'entreprise

Des connaissances et des notions fondamentales en gestion et organisation d'entreprise sont nécessaires aux spécialistes en hôtellerie, pour comprendre, d'une part, les corrélations économiques, sociales, technologiques et écologiques dans la branche, tout comme dans l'entreprise. Et d'autre part, elles constituent une base essentielle pour une maîtrise efficace des tâches dans le travail quotidien, et pour, en toute sûreté, en planifier, configurer et analyser de manière critique les déroulements, ainsi qu'introduire des collaborateurs. Ainsi se trouve créé le fondement de la mentalité et du comportement d'entrepreneur, "orienté hôte", de même que de l'apprentissage tout au long de la vie.

#### 1.1 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie s'intéressent aux questions touchant à la gestion d'entreprise, en comprennent les rapports fondamentaux, et sont capables de penser et d'agir de manière "orientée hôtes et marché".

Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
1.1.1 Les spécialistes en hôtellerie expliquent les notions de rentabilité, de productivité, de dépenses, de recettes et de bénéfice au moyen d'exemples simples, et expliquent leur importance pour la conduite et le succès d'une installation hôtelière (C2).	1.1.1 Je suis capable, au moyen d'exemples appropriés, d'expliquer la rentabilité et la productivité, et de commenter les plus importants postes de recettes et de dépenses, ainsi que leur signification (C3).		2.4 Stratégies d'apprentissage
1.1.2 Les spécialistes en hôtellerie expliquent la structure de calculs simples, et sont capables d'établir des calculs pour des produits gastronomiques, ainsi que d'expliquer leur importance pour l'agencement des prix au moyen d'exemples (C4).	1.1.2 Je suis en mesure d'expliquer la structure des coûts et l'agencement des prix de produits sélectionnés de mon entreprise formatrice (C2).		2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes
1.1.3 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les systèmes d'écoulement typiques de la branche gastronomique, et expliquent leurs avantages et inconvénients pour les diverses entreprises gastronomiques, tout comme leur utilité pour les hôtes (C2).	1.1.3 Je décris la forme d'écoulement spécifique de mon entreprise formatrice, je mets en évidence les avantages et inconvénients, et les justifie. Je montre d'autres formes d'écoulement, et mets en évidence leurs utilités pour mon entreprise formatrice (C5).		2.7 Techniques de présentation

1.2 Objectif particulier			
Les spécialistes en hôtellerie décrivent les caractéristiques et particularités de la branche ainsi que de l'hôtellerie, et comprennent les chances et les dangers de l'évolution économique, sociale, technologique et écologique présente et future.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
1.2.1 Les spécialistes en hôtellerie expliquent les caractéristiques et particularités spécifiques de la branche gastronomique, et montrent leur signification en matière d'économie et de spécificités régionales au moyen de données statistiques évocatrices (C3).	1.2.1 Je suis en mesure de décrire l'environnement économique et les facteurs déterminants régionaux pour mon entreprise formatrice, et d'en déduire les conséquences fondamentales pour le présent comme les tendances pour l'avenir (C5).		2.7 Techniques de présentation
1.2.2 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les développements historiques et les facteurs d'influence fondamentaux sur les tendances dans la branche, et les classent dans un catalogue des chances et des dangers. Ils interprètent les scénarios possibles pour l'évolution future, et expliquent les conséquences pour la branche et leur propre entreprise (C4).	1.2.2 Je suis capable de déterminer les chances et dangers spécifiques pour mon entreprise formatrice dans l'environnement du marché présent et futur (C2).		2.7 Techniques de présentation  3.2 Apprentissage tout au long de la vie
1.2.3 Les spécialistes en hôtellerie décrivent l'importance des réglementations d'État sélectionnées pour les branches de la gastronomie et de l'hôtellerie, et en montrent, pour des domaines typiques, les avantages et inconvénients tout comme les conséquences pour la branche et pour les diverses entreprises de gastronomie (C4).			3.2 Apprentissage tout au long de la vie
1.2.4 Les spécialistes en hôtellerie dressent le portrait des associations de premier rang dans la branche, décrivent leurs activités et décrivent leur importance pour la solution des problèmes présents et la configuration des futures structures dans la branche gastronomique (C4).	1.2.4 Je commente les organisations d'employeurs et de salariés (de même que d'autres institutions) revêtant une importance pour mon entreprise formatrice, et montre leur influence au moyen d'exemples (C3).		2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus

<p>1.2.5 Les spécialistes en hôtellerie expliquent la signification et les besoins des plus importants groupes de revendications d'une entreprise gastronomique, et décrivent les dépendances entre les groupes de revendications et les prestations d'une entreprise gastronomique (C2).</p>	<p>1.2.5 Je suis capable de caractériser les plus importants groupes de revendications de mon entreprise formatrice (collaborateurs, hôtes, bailleurs de fonds), et de mettre leurs besoins en évidence (C3).</p> <p>Au moyen de critères, je subdivise nos hôtes en groupes évocateurs, et mets en évidence leurs besoins et possibles tendances évolutives (C4).</p>		<p>2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus</p>
<p>1.2.6 Les spécialistes en hôtellerie commentent les objectifs, la structure et les éléments d'un modèle, et mettent leur signification en évidence au moyen d'exemples (C2).</p>	<p>1.2.6 Je commente la politique commerciale et l'explique à un acteur externe, par mes propres mots, quant à son esprit et sa teneur (C3).</p>		
<p>1.2.7 Les spécialistes en hôtellerie décrivent divers types d'entreprises gastronomiques, et sont capables d'identifier leurs forces et leurs faiblesses dans le contexte des chances et des dangers économiques (C2).</p>	<p>1.2.7 Je suis capable d'analyser les forces et les faiblesses de mon entreprise formatrice, et de les exposer au moyen d'exemples (C5).</p>		<p>3.2 Apprentissage tout au long de la vie</p>

1.3 Objectif particulier			
Les spécialistes en hôtellerie sont capables de décrire et d'analyser les processus fondamentaux de création de plus-value, de travail et d'assurance qualité dans une installation hôtelière, et de les expliquer sous forme d'interfaces essentielles.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
1.3.1 Les spécialistes en hôtellerie commentent les divers processus de création de plus-value et leurs parties impliquées dans les installations hôtelières, tout en décrivant leur interaction au service des hôtes (C4).	1.3.1 Je suis capable de décrire et de montrer les créations de plus-value, dans lesquelles se situe l'utilité pour les hôtes. Je me conçois comme un élément important de la chaîne de création de plus-value, et par l'exécution de mes tâches, je contribue de manière engagée, ciblée et efficace, à la réussite du résultat d'ensemble (C4).		2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus  3.1 Autonomie et responsabilité
1.3.2 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les processus de travail fondamentaux dans diverses entreprises gastronomiques, et montrent leur importance pour la création de valeur ajoutée par l'entreprise (C4).	1.3.2 Je décris les divers processus de travail dans mon entreprise avec mes propres mots, et je mets en évidence leur contribution à la satisfaction des hôtes ainsi qu'à la création de plus-value (C2).	1.3.1 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les processus de travail fondamentaux, et les mettent en œuvre dans de façon adéquate et efficace dans le cours interentreprises (C3).	
1.3.3 Les spécialistes en hôtellerie commentent les instruments centraux d'analyse et de planification du travail, et décrivent leur importance pour l'aménagement efficace de leurs activités professionnelles et des processus d'entreprise (C2).	1.3.3 Je suis en mesure de planifier en toute autonomie les processus de travail qui me sont assignés, d'exécuter avec compétence les tâches connexes, ainsi que de les évaluer et améliorer de manière structurée et autocritique, au moyen de critères appropriés (C5).	1.3.2 Les spécialistes en hôtellerie emploient certains instruments pour l'analyse du travail et la planification, et décrivent leur importance pour l'aménagement efficace des cours interentreprises (C4).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes  3.1 Autonomie et responsabilité
1.3.4 Les spécialistes en hôtellerie décrivent leurs activités et la fonction des départements individuels comme partie d'un processus de division du travail, et sont capables d'expliquer leur importance pour les postes situés en amont et en aval (C4).	1.3.4 Je décris mes activités en fonction des postes situés en amont et en aval, et je décris les plus importantes interfaces (C4).	1.3.3 Les spécialistes en hôtellerie décrivent leurs activités et la fonction des postes individuels comme partie d'un processus de division du travail, et sont capables d'expliquer et de remplir leurs propres tâches dans le cadre du CIE (C4).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus  3.1 Autonomie et responsabilité  3.5 Aptitude au travail en équipe



<p>1.3.5 Les spécialistes en hôtellerie expliquent les buts, la structure et le mode de fonctionnement des systèmes d'assurance qualité, et sont capables de définir et de mettre en œuvre les exigences fondamentales (C4).</p>	<p>1.3.5 Je décris les exigences de qualité et explique les buts, le mode de fonctionnement et les possibilités, de même que les limites, du système d'assurance qualité dans mon entreprise formatrice (C4).</p> <p>J'applique en toute conscience, avec réflexion et autonomie, les exigences de l'assurance qualité dans mon domaine de travail (C3).</p>	<p>1.3.4 Les spécialistes en hôtellerie expliquent les buts, la structure et le mode de fonctionnement du système de qualité du centre du CIE, et les mettent en œuvre avec conscience de leur devoir et mûre réflexion (C3).</p>	<p>3.1 Autonomie et responsabilité</p>
--	--	---	--

<p><b>1.4 Objectif particulier</b>  Les spécialistes en hôtellerie reconnaissent l'importance des moyens d'information et de communication pour l'aménagement et le mode de fonctionnement des processus d'entreprise.</p>			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
<p>1.4.1  Les spécialistes en hôtellerie décrivent les écrits importants spécialistes dans une installation hôtelière, et expliquent leur fonction (C2).</p>	<p>1.4.1  Je suis capable d'expliquer les écrits spécialistes dans mes domaines de travail, et je décris leur fonction au moyen d'exemples (C2).</p>		<p>2.3 Stratégies de l'information et de la communication</p> <p>3.3 Aptitude à la communication</p>
<p>1.4.2  Les spécialistes en hôtellerie sont capables de décrire l'application d'importants écrits dans leur domaine de travail et d'activité (C2).</p>	<p>1.4.2  Je suis en mesure d'appliquer pertinemment les écrits corrects dans mon domaine de travail, et de les retransmettre aux postes adéquats (C3).</p>	<p>1.4.1  Les spécialistes en hôtellerie appliquent les principaux moyens de communication dans le CIE, et dressent des listes de contrôle pour leur utilisation (C5).</p>	<p>2.3 Stratégies de l'information et de la communication</p> <p>3.3 Aptitude à la communication</p>
<p>1.4.2  Les spécialistes en hôtellerie sont capables, s'appuyant sur des programmes standard, d'établir et de classer des pièces écrites (C3).</p>	<p>1.4.3  Je suis capable de configurer la correspondance écrite, avec les programmes standard habituels, en fonction des interlocuteurs (C3).</p>		<p>2.3 Stratégies de l'information et de la communication</p> <p>3.3 Aptitude à la communication</p>
<p>1.4.4  Les spécialistes en hôtellerie décrivent les fonctions et les possibilités d'emploi des outils d'information et de communication fondamentaux dans la branche de la gastronomie, et les appliquent avec pertinence, en adéquation avec les hôtes (C3).</p>	<p>1.4.4  Je décris les fonctions et les possibilités d'emploi des outils d'information et de communication de base, et je les applique avec pertinence, en adéquation avec les hôtes (C3).</p>	<p>1.4.2  Les spécialistes en hôtellerie sont conscients de l'importance de la communication relationnelle, et entretiennent une culture exemplaire de la communication (C3).</p>	<p>2.3 Stratégies de l'information et de la communication</p> <p>3.3 Aptitude à la communication</p>

### 1.5 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie comprennent les bases légales et les directives d'entreprises concernant la planification d'activités, reconnaissent les conflits d'objectifs entre les exigences de l'entreprise et les besoins des collaborateurs et sont capables de décrire l'interaction entre différentes personnes et postes, ainsi que d'initier et former des collaborateurs.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
<p>1.5.1 Les spécialistes en hôtellerie expliquent l'importance de la planification d'intervention pour les objectifs d'entreprise tout comme pour les collaborateurs, et sont en mesure de décrire la fixation d'objectifs et la fonction des prescriptions et directives légales et d'exploitation (C2).</p>	<p>1.5.1 Je suis en mesure de procéder à la planification d'intervention pour les collaborateurs, dans le cadre des exigences légales et des conditions générales d'exploitation, en adaptation avec l'entreprise et les collaborateurs (C5).</p>	<p>1.5.1 Les spécialistes en hôtellerie planifient l'action du jour conformément aux objectifs du CIE, ainsi qu'aux prescriptions et directives légales (C5).</p>	<p>3.1 Autonomie et responsabilité</p> <p>3.5 Aptitude au travail en équipe</p>
<p>1.5.2 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les différents besoins des collaborateurs et de l'entreprise dans la planification de mission, et sont capables de résoudre des conflits d'objectifs (C5).</p>	<p>1.5.2 Je distingue les besoins des collaborateurs et des supérieurs hiérarchiques, établis la planification de mission et suis capable, en cas de conflits d'objectifs, de proposer des solutions concrètes (C5).</p> <p>J'instruis indépendamment les autres collaborateurs et j'encadre les apprentis-stagiaires. Dans le cadre de leurs missions, je les instruis avec pertinence, je mène des contrôles de succès, je donne des feedback et j'apporte des propositions d'amélioration (C3).</p>	<p>1.5.2 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les différents besoins des participants et du CIE dans la planification de mission, sont capables d'expliquer les conflits d'objectifs et de proposer des solutions (C5).</p> <p>1.5.3 Les spécialistes en hôtellerie exécutent les instructions et sont capables de donner des feedback (C5).</p>	<p>2.3 Stratégies de l'information et de la communication</p> <p>3.4 Aptitude à gérer les conflits</p> <p>3.5 Aptitude au travail en équipe</p>
<p>1.5.3 Les spécialistes en hôtellerie sont capables, pour divers postes, activités et processus, d'établir des listes de contrôle et de les expliquer (C5).</p>	<p>1.5.3 Je suis capable, pour les processus et activités fondamentaux, d'établir indépendamment des listes de contrôle, et de les expliquer aux apprentis et aux autres collaborateurs (C4).</p>	<p>1.5.4 Les spécialistes en hôtellerie établissent un plan d'épuration hebdomadaire pour les tâches et domaines d'activité, dans les cours interentreprises (C5).</p>	<p>2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus</p>

## 2 Objectif général hygiène, sécurité au travail, protection contre les incendies et protection de la santé

Pour les spécialistes en hôtellerie, la compréhension de l'hygiène, de la sécurité au travail, de la protection contre les incendies et de la protection de la santé constitue une compétence-clé, puisque d'une part, des prescriptions légales et d'entreprise stipulent ces exigences, et que d'autre part, l'hygiène représente un facteur d'influence décisif pour la qualité du produit tout comme pour le maintien de la valeur. Les spécialistes en hôtellerie vivent ces exigences tant dans leur domaine de travail propre que dans l'entreprise, et contribuent à leur donner forme avec engagement et conscience du devoir.

### 2.1 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie comprennent les principes de l'hygiène personnelle et de l'entreprise, et sont capables d'analyser, de juger et de mettre en œuvre des domaines d'action fondamentaux dans les exploitations hôtelières.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
2.1.1 Les spécialistes en hôtellerie expliquent les prescriptions de l'ordonnance sur les denrées alimentaires, et décrivent leur mise en œuvre dans des situations posant problème dans l'entreprise, comme pour la prévention. Ils sont capables de mettre en évidence et de justifier l'importance de l'ordonnance sur les denrées alimentaires pour l'aménagement des processus de travail (C4).	2.1.1 Je suis capable de mettre en évidence les objectifs fixés et les domaines de tâches de l'ordonnance sur les denrées alimentaires au moyen de problèmes et de domaines d'action appropriés, et de décrire leur mode de fonctionnement (C4).	2.1.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de se conformer aux objectifs fixés et aux tâches de l'ordonnance sur les denrées alimentaires, au moyen des aspects à problèmes évoqués au CIE.	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
2.1.2 Les spécialistes en hôtellerie décrivent la signification et les règles de l'hygiène personnelle, liée au poste de travail ou aux denrées alimentaires, et démontrent son influence conjointe par le biais de situations typiques (C2).	2.1.2 Je mets en application les règles de l'hygiène personnelle, liée au poste de travail ou aux denrées alimentaires, et justifie leur action conjointe au moyen d'exemples (C4).	2.1.2 Les spécialistes en hôtellerie mettent en application les règles de l'hygiène personnelle, liée au poste de travail ou aux denrées alimentaires, et justifient leur action conjointe au moyen d'exemples (C4).	2.4 Stratégies d'apprentissage  3.1 Autonomie et responsabilité
2.1.3 Les spécialistes en hôtellerie expliquent la signification de l'hygiène par rapport à l'assurance qualité (HACCP) et expliquent leurs relations au moyen d'exemples (C4).	2.1.3 Je suis en mesure, m'appuyant sur des exemples, de mettre en évidence les rapports entre les exigences en matière d'hygiène et les buts de l'assurance qualité (C2).	2.1.3 Les spécialistes en hôtellerie expliquent la signification de l'hygiène dans le contexte de l'assurance qualité, et la mettent en œuvre dans le CIE (C3).	3.2 Apprentissage tout au long de la vie

2.2 Objectif particulier			
Les spécialistes en hôtellerie décrivent les effets du manque d'hygiène, et sont capables de prendre des mesures pour les éviter.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
2.2.1 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les causes du manque d'hygiène, et sont capables d'en décrire les effets et les rapports dans la durée (C4).	2.2.1 Je suis en mesure de mettre en évidence les causes des problèmes d'hygiène par le biais d'exemples possibles, et suis capable d'estimer les effets possibles (C4).	2.2.1 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les causes du manque d'hygiène et sont capables de proposer des solutions (C5).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
2.2.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'expliquer les effets du manque d'hygiène (maladies, problèmes d'image, prétentions de responsabilité, conséquences financières, fermetures d'entreprises) au moyen de situations à problèmes typiques (C4).	2.2.2 Par mon comportement et par des mesures appropriées, j'empêche l'apparition du manque d'hygiène (C3).	2.2.2 Par leur comportement et par des mesures appropriées, les spécialistes en hôtellerie évitent l'apparition du manque d'hygiène (C3).	
2.2.3 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les diverses mesures pour différents problèmes d'hygiène, et sont capables de proposer et de justifier des mesures appropriées pour des problèmes d'hygiène typiques (C6).	2.2.3 Je suis capable de mettre en évidence les problèmes d'hygiène potentiels dans mon entreprise, d'appliquer préventivement des mesures d'hygiène, et de résoudre éventuellement des problèmes d'hygiène conformément aux exigences de la gestion de la qualité et de l'ordonnance sur les denrées alimentaires (C6).		2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes
2.2.4 Les spécialistes en hôtellerie reconnaissent les problèmes d'hygiène comme des situations conflictuelles graves, et sont capables d'expliquer les différents besoins et points de vue des parties impliquées, ainsi que de déterminer les conflits d'objectifs (C4).	2.2.4 Dans des situations conflictuelles concernant les exigences d'hygiène par les hôtes, je suis capable de reconnaître leurs intérêts et de défendre, si besoin, le point de vue de mon entreprise formatrice (C5).		3.3 Aptitude à la communication  3.4 Aptitude à gérer les conflits

2.3 Objectif particulier			
Les spécialistes en hôtellerie comprennent les principes et règlements relatifs à la sécurité du travail, à la protection anti-incendie et à la protection de la santé, et reconnaissent leur importance pour leur propre travail comme pour les entreprises hôtelières.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
2.3.1 Les spécialistes en hôtellerie expliquent l'importance des règlements fondamentaux de la sécurité du travail et des recommandations de la branche quant à la sécurité du travail, à la protection anti-incendie et à la protection de la santé (C2).	2.3.1 Je suis à même, au moyen de mesures concrètes, d'exposer les réglementations de la sécurité du travail, de la protection anti-incendie et de la protection de la santé, et d'expliquer leurs effets (C3).	2.3.1 Les spécialistes en hôtellerie sont à même, au moyen de mesures concrètes, d'appliquer les réglementations sur la sécurité du travail, la protection anti-incendie et la protection de la santé (C3).	
2.3.2 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les causes et les risques de situations d'accidents typiques, et sont capables d'en démontrer les conséquences pour les collaborateurs et les hôtes (C2).	2.3.2 Je suis capable de mettre en évidence les causes et conséquences potentielles d'accidents dans mon entreprise formatrice, et je les explique lors de l'initiation et de la formation des nouveaux collaborateurs. Lors de la planification et de l'exécution de mes processus de travail, je prête attention aux règles fixées d'avance, et mets en œuvre les mesures appropriées pour la prévention des accidents (C5).	2.3.2 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les causes des situations d'accidents typiques, et sont capables de proposer et de respecter des mesures pour leur prévention et l'élimination de leurs causes (C5).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
2.3.3 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'estimer correctement diverses situations d'accidents, et de proposer les mesures appropriées pour en limiter les dégâts (C5).	2.3.3 Je suis à même de réagir correctement dans des situations d'accidents d'exploitation, d'appliquer de premières mesures d'aide et de prendre les mesures appropriées (C5).	2.3.3 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'estimer correctement diverses situations d'accidents, et de prendre et mettre en œuvre les mesures appropriées pour en limiter les dégâts (C5).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes
2.3.4 Les spécialistes en hôtellerie expliquent l'importance de la prévoyance sanitaire, ainsi que la valeur des mesures de protection de la santé, pour le bien-être individuel (C2).	2.3.4 Je mets en évidence des aspects à problèmes et des situations d'action qui menacent la santé, j'explique les mesures de protection de la santé, je décris leur effet et les mets en œuvre en toute autonomie (C3).		3.1 Autonomie et responsabilité

<p>2.3.5 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les causes des incendies, reconnaissent l'importance des mesures de protection anti-incendie, et présentent leur application à différentes situations (C3).</p>	<p>2.3.5 Je mets en évidence les dangers et causes pouvant conduire à un incendie dans mon entreprise, et je présente les mesures de prévention des incendies que, dans mes processus de travail, je mets en œuvre résolument et conformément aux prescriptions (C4).</p>	<p>2.3.4 Les spécialistes en hôtellerie expliquent les causes des incendies et appliquent les mesures de protection (C3).</p>	
<p>2.3.6 Les spécialistes en hôtellerie expliquent les buts et idées-force des différentes règles de comportement en cas d'incendie, et montrent leurs effets (C3).</p>	<p>2.3.6 Je suis capable de démontrer aux collaborateurs l'idée et les buts des diverses mesures de protection anti-incendie (C4).</p> <p>Je suis à même, au moyen de listes de contrôle simples, de présenter et de justifier de manière convaincante et claire, aux hôtes et aux collaborateurs, les règles de comportement en cas d'incendie (C5).</p>		<p>2.7 Techniques de présentation</p> <p>3.3 Aptitude à la communication</p> <p>3.5 Aptitude au travail en équipe</p>

### 3 Objectif général logistique

Dans les entreprises hôtelières, une importance fondamentale revient au maniement et à l'exploitation des marchandises et des produits, que ce soit d'une perspective financière ou dans l'optique de la satisfaction des besoins des hôtes, rapidement et en adéquation avec les interlocuteurs. Les spécialistes en hôtellerie contribuent à marquer et configurer le processus logistique, sont capables de se procurer et d'exploiter correctement les marchandises et produits, et d'assurer réglementairement leur évacuation.

#### 3.1 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont capables de décrire les processus d'exploitation des marchandises, de leur acquisition à leur élimination, et de contribuer à leur organisation dans des processus partiels.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
3.1.1 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les buts et les chiffres caractéristiques fondamentaux de l'exploitation des marchandises, et expliquent leur importance pour le succès d'une entreprise gastronomique (C2).	3.1.1 Je suis en mesure d'expliquer l'utilité d'une exploitation des marchandises efficace et transparente, au moyen d'exemples et de chiffres caractéristiques évocateurs (C3).	3.1.1 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les buts et les chiffres caractéristiques fondamentaux de l'exploitation des marchandises, et se conforment aux règles de l'exploitation des marchandises (C3).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
1.3.1.2 Les spécialistes en hôtellerie expliquent les principes juridiques et les lignes directrices d'entreprise pour l'achat, le contrôle, l'entreposage et la remise de marchandises (C2).	3.1.2 Je suis capable de planifier, de mettre en œuvre et d'optimiser, en toute autonomie, le processus partiel de l'exploitation des marchandises, depuis l'achat, le contrôle et l'entreposage, jusqu'à la remise des marchandises (C3).	3.1.2 Les spécialistes en hôtellerie expliquent les principes de l'achat, du contrôle, de l'entreposage et de la remise des marchandises, et les mettent en œuvre (C3).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus  3.1 Autonomie et responsabilité
3.1.3 Les spécialistes en hôtellerie décrivent l'importance et les buts de l'inventaire, et mettent en évidence le déroulement et l'emploi de l'inventaire (C2).	3.1.3 Je suis capable de décrire l'inventaire des marchandises dans son objectif et son déroulement, et suis en mesure d'effectuer cet inventaire dans mes domaines de travail (C3).	3.1.3 Les spécialistes en hôtellerie établissent et mènent un inventaire (C5).	



3.2 Objectif particulier Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'appliquer des critères économiques et écologiques pour la configuration de la logistique d'entreprise.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
3.2.1 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les buts et les principes de l'approvisionnement et de l'élimination respectueux de l'environnement et économiques, et expliquent leur signification pour les déchets typiques dans la gastronomie (C3).	3.2.1 Je suis capable de mettre en évidence les principes, les buts de l'acquisition et les éliminations dans mon entreprise formatrice, et de les exécuter, de points de vue tant économiques qu'écologiques (C3).		2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
3.2.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de distinguer divers types de déchets, et d'expliquer différentes idées directrices dans la protection de l'environnement (éviter, séparer, récupérer, élimination) (C3).	3.2.2 Je suis en mesure de répartir les différents types de déchets en groupes et de les éliminer, conformément aux prescriptions légales et aux contraintes d'exploitation (C4).	3.2.1 Les spécialistes en hôtellerie se conforment à une gestion des déchets conséquente autant qu'écologique et économique, et distinguent entre l'évitement, la diminution, la séparation et la récupération (C4).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus

#### 4 Objectif général encadrement des hôtes

Les hôtes sont le plus important groupe d'intéressés de toute installation hôtelière. Leurs besoins et satisfaction sont donc au centre de la pensée et de l'action des spécialistes en hôtellerie. L'accueil, la consultation et l'encadrement des hôtes représentent les compétences centrales fondamentales des spécialistes en hôtellerie qui, au cours de leur formation, les développent jusqu'à en faire une attitude et une contenance de base.

##### 4.1 Objectif particulier *comportement général*

Les spécialistes en hôtellerie décrivent l'importance des besoins des hôtes et de l'apparence personnelle, reconnaissent leurs propres points forts et leurs possibilités d'amélioration, et portent un jugement réaliste sur l'effet de leur comportement vis-à-vis des hôtes.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
4.1.1 Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de reconnaître et décrire de façon adéquate et ciblée les souhaits des hôtes dans le domaine des services gastronomiques (C4).	4.1.1 Je suis capable de recevoir les suggestions des hôtes de façon adéquate et ciblée, de les justifier avec les documents corrects et de les transmettre aux personnes responsables ou de les régler seul (C3).		2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes  2.3 Stratégies de l'information et de la communication  3.3 Aptitude à la communication  3.5 Aptitude à travailler en équipe
4.1.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'identifier les besoins des hôtes lors des souhaits de bienvenue et pendant leur séjour, et de se comporter de manière orientée hôtes et résultat (C5).	4.1.2 Je suis en mesure d'identifier les besoins de nos hôtes lors de l'accueil, des souhaits de bienvenue et pendant leur séjour, et de me comporter dans l'intérêt des hôtes et en faveur de l'entreprise (C5).	4.1.1 Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure d'identifier les besoins des hôtes lors de l'accueil, des souhaits de bienvenue et pendant leur séjour, et de se comporter dans l'intérêt des hôtes (C5).	2.4 Stratégies d'apprentissage  2.5 Méthodes de conseil et de vente  3.3 Aptitude à la communication  3.6 Civilité
4.1.3 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'expliquer l'importance de l'apparence personnelle et d'analyser et apprécier ses effets sur les hôtes, les collaborateurs et les autres groupes d'intéressés (C5).	4.1.3 Je suis conscient de l'importance de mon apparence envers nos hôtes, mes collaborateurs et d'autres groupes importants pour l'entreprise formatrice, et suis capable d'évaluer réalistement les conséquences de mon comportement, et de l'améliorer constamment grâce à une attitude autocritique (C5).	4.1.2 Les spécialistes en hôtellerie sont conscients de l'importance de leur apparence envers les hôtes et sont capables d'évaluer réalistement les conséquences de leur comportement et de l'améliorer constamment grâce à une attitude autocritique (C5).	3.1 Autonomie et responsabilité  3.6 Civilité

4.2 Objectif particulier <i>comportement général</i>			
Les spécialistes en hôtellerie développent leur conscience quant aux formes de civilité adaptées aux hôtes et à l'entreprise, et appliquent de manière ciblée les règles de comportement correspondantes.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
4.2.1 Les spécialistes en hôtellerie décrivent l'importance des soins corporels, de l'habillement, du langage et de la gestuelle pour leur apparence, et sont capables d'analyser et d'optimiser leurs propres effets sur les hôtes, les supérieurs hiérarchiques et les collaborateurs (C5).	4.2.1 Je suis capable d'adapter mes soins corporels, mes bijoux, ma tenue vestimentaire, mon langage ainsi que ma gestuelle aux buts de mon entreprise formatrice, et de me comporter en adéquation avec les hôtes et les collaborateurs (C3).	4.2.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'adapter leurs soins corporels, leurs parures, leurs tenues vestimentaires, leur langage et leur gestuelle aux objectifs des règles des CIE (C3).	2.7 Techniques de présentation  3.5 Aptitude au travail en équipe  3.6 Civilité
4.2.2 Les spécialistes en hôtellerie expliquent l'importance, les aspects et les règles d'une apparence verbale et non verbale réussie vis-à-vis des hôtes, des supérieurs hiérarchiques et des collaborateurs, et appliquent ceux-ci au moyen de situations typiques (C3).	4.2.2 J'analyse les forces et les faiblesses de mon comportement verbal et non verbal, et j'élabore en permanence des modes de comportement susceptibles d'amélioration, au bénéfice des hôtes, des supérieurs hiérarchiques et des collaborateurs (C5).	4.2.2 Les spécialistes en hôtellerie optimisent les points forts de leur comportement verbal et non verbal, et développent un climat de travail et d'apprentissage positif, de même que l'esprit d'équipe (C3).	3.1 Autonomie et responsabilité  3.3 Aptitude à la communication  3.4 Aptitude à gérer les conflits  3.5 Aptitude au travail en équipe
4.2.3 Les spécialistes en hôtellerie décrivent la signification et les aspects d'une apparence empreinte d'assurance, et expliquent, sur la base de l'analyse critique des expériences faites jusqu'à présent et de leur personnalité, leurs possibilités et limites propres (C5).	4.2.3 Je suis conscient de la manière dont ma personnalité a été marquée jusqu'à présent, et je suis capable d'évaluer avec réalisme mes possibilités et mes limites. Je comprends qu'une conduite sûre de soi ne constitue pas un but absolu, celui-ci étant plutôt le travail continu et consciencieux sur mes capacités propres, dont je poursuis le développement de manière ciblée (C6).		2.4 Stratégies d'apprentissage  2.6 Techniques de créativité  3.3 Aptitude à la communication

4.3 Objectif particulier <i>comportement général</i>			
Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'analyser la communication avec les hôtes, les supérieurs et les collaborateurs à différents niveaux, de mener des dialogues et de contribuer activement au façonnage des contacts avec les hôtes, dans l'intérêt de l'entreprise et des hôtes.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
4.3.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'analyser la communication des différents hôtes dans les diverses phases du contact, de l'accueil, de l'encadrement et de la prise de congé, tout en expliquant leurs fonctions et tâches (C5).	4.3.1 Je décris les besoins de nos hôtes dans les phases du contact, des souhaits de bienvenue, de l'encadrement et de la prise de congé, et quelles fonctions et tâches me reviennent (C4).		2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus  2.5 Méthodes de consultation et de vente  3.3 Aptitude à la communication
4.3.2 Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de répondre aux besoins des hôtes, et d'agencer, dans les différentes phases du contact avec les hôtes, la communication avec les hôtes en adéquation avec les interlocuteurs et la situation (écoute active, demande, réponses) (C6).	4.3.2 Je suis capable d'aller au-devant des besoins de nos hôtes, de mes supérieurs hiérarchiques et des collaborateurs, d'adopter une écoute active dans la communication avec eux, de formuler des demandes en cas d'incertitudes, et de répondre de manière amicale et prévenante conformément à leurs besoins (C5).		3.3 Aptitude à la communication  3.5 Aptitude au travail en équipe
4.3.3 Les spécialistes en hôtellerie expliquent les causes et les types de problèmes de communication ainsi que les conflits, et sont capables de les décrire au moyen d'exemples typiques (C5).	4.3.3 J'explique les différents conflits et malentendus dans la communication au sein de mon entreprise formatrice, et je m'efforce constamment d'y décrire ma part (C4).		3.3 Aptitude à la communication  3.4 Aptitude à gérer les conflits

#### 4.4 Objectif particulier *service*

Les spécialistes en hôtellerie comprennent l'offre de mets et de boissons, et appliquent les formes et règles fondamentales de service dans le service des plats et des boissons.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
4.4.1 Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de caractériser les types fondamentaux de repas, et d'affecter les repas aux divers catégories d'hôtes (C5).	4.4.1 J'explique les types fondamentaux de repas, et je comprends leur signification pour mon entreprise formatrice tout comme pour la satisfaction des besoins de nos hôtes (C2).		
4.4.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de caractériser différentes boissons, et d'expliquer les règles de préparation des boissons (C2).	4.4.2 Je suis capable de caractériser les diverses boissons pour différents hôtes, et de les confectionner en toute autonomie selon les règles de la préparation des boissons (C3).	4.4.1 Les spécialistes en hôtellerie préparent les boissons en toute autonomie, en respectant les règles de l'hygiène (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes  2.7 Techniques de présentation
4.4.3 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les formes fondamentales de service pour les repas et les boissons, expliquent leur emploi et en montrent les avantages et les inconvénients (C4).	4.4.3 Je présente les formes fondamentales de service, et je les applique en toute autonomie dans le domaine des clients d'hôtels, de séminaires et de banquets (C3).		2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes  2.7 Techniques de présentation
4.4.4 Les spécialistes en hôtellerie décrivent les exigences en matière de préparation et de service de petit déjeuner, de même que pour les buffets de pauses et d'apéritifs, et sont capables, en toute autonomie, de planifier, de mettre en œuvre et d'évaluer ces prestations dans l'intérêt de l'entreprise comme des hôtes (C6).	4.4.4 Je suis en mesure d'agencer la préparation du petit déjeuner et le service du petit déjeuner, ainsi que de mettre sur pieds et d'encadrer, en toute autonomie, les buffets de pauses et d'apéritif (C3).	4.4.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'effectuer la préparation du petit déjeuner et le service du petit déjeuner, ainsi que de mettre sur pied et d'encadrer le buffet de pauses et d'apéritif (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes  2.7 Techniques de présentation  3.5 Aptitude au travail en équipe

#### 4.5 Objectif particulier *service*

Les spécialistes en hôtellerie s'acquittent efficacement, et en fonction des besoins, des processus de travail liés aux hôtes des hôtels, des séminaires et des banquets, réfléchissent à leurs mode de procédure et à leurs actions, et se tiennent prêts à les améliorer en permanence.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
4.5.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de décrire de manière différenciée les processus de travail et les étapes individuelles dans l'agencement de séminaires, de banquets et de la demi-pension, et d'en expliquer les conséquences pour leur propre comportement au travail (C4).	4.5.1 Les personnes en formation sont capables de décrire de façon différenciée les exigences quant à la création des processus de travail des séminaires, des banquets et de la demi-pension, et d'expliquer à l'aide d'exemples l'importance de chaque étape de travail (C4).  4.5.2 Les personnes en formation sont capables d'exécuter de façon autonome les étapes de travail des séminaires, des banquets et de la demi-pension, d'analyser leurs résultats et de les améliorer de façon engagée (C5).		2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes  2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus  2.5 Méthodes de consultation et de vente
4.5.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'expliquer les divers systèmes de commandes et de caisses, et d'en présenter les avantages et les inconvénients, ainsi que les possibilités d'emploi (C2).	4.5.3 Je suis en mesure d'établir des pièces justificatives simples, de les retransmettre et d'encaisser des montants isolés (C3).		2.3 Stratégies de l'information et de la communication

<p><b>4.6 Objectif particulier <i>réception</i></b>  Les spécialistes en hôtellerie identifient et comprennent les différentes catégories d'hôtes, et peuvent mettre leurs attentes et besoins en évidence, ainsi que prévoir les tendances évolutives.</p>			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
<p>4.6.1  Les spécialistes en hôtellerie décrivent les différentes catégories d'hôtes dans la branche hôtelière, et sont capables d'expliquer leur importance et d'estimer les possibles tendances évolutives (C4).</p>			2.7 Techniques de présentation
<p>4.6.2  Les spécialistes en hôtellerie sont capables de décrire l'importance des différents types et catégories d'hôtes, ainsi que de grouper leurs besoins dans le domaine de l'encadrement, de la consultation et des offres de prestations de services (C4).</p>	<p>4.6.1  Je suis capable de répartir les hôtes de mon entreprise formatrice en différentes catégories, et de décrire et expliquer par mes propres mots leurs besoins et attentes (C4).</p> <p>J'expose les changements survenus par le passé dans les besoins de nos hôtes, et j'évalue les possibles tendances futures (C5).</p>		2.7 Techniques de présentation

4.7 Objectif particulier <i>réception</i>			
Les spécialistes en hôtellerie sont capables de reconnaître l'importance de la réception des hôtes jusqu'aux salutations lors de leur départ, et sont en mesure de recevoir les hôtes, de décrire leurs besoins et de les conseiller avec prévenance sur les produits spécifiques à l'entreprise et à la région, de même que sur les prestations.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
4.7.1 Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de décrire les produits et prestations de base d'une installation hôtelière, de mettre leurs avantages en évidence, de les comparer avec les produits étrangers concurrents et de les juger (C6).	4.7.1 Je suis capable de caractériser les produits et prestations de base, et de mettre leurs avantages en évidence (C4).		2.7 Techniques de présentation  3.2 Apprentissage tout au long de la vie
4.7.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'enregistrer des réservations, et de les traiter au moyen de systèmes de réservation (C3).	4.7.2 Je suis en mesure d'enregistrer des réservations et de les traiter au moyen du système de réservation, et/ou de les retransmettre (C3).	4.7.1 Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure d'enregistrer des réservations, et de les traiter au moyen du système de réservation (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes  2.3 Stratégies de l'information et de la communication  3.3 Aptitude à la communication
4.7.3 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de planifier les processus et étapes de travail pour la réception des hôtes ( <i>check-in</i> ), et de s'acquitter de manière efficace et ciblée des travaux de préparation connexes (C3).	4.7.3 Je suis capable d'exécuter de manière efficace et ciblée les processus et étapes de travail simples pour la réception des hôtes ( <i>check-in</i> ) et les formalités de départ des hôtes ( <i>check-out</i> ) (C3).	4.7.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'exécuter de manière efficace et ciblée les processus et étapes de travail simples pour la réception des hôtes ( <i>check-in</i> ) et les formalités de départ des hôtes ( <i>check-out</i> ) (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes  2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus  2.3 Stratégies de l'information et de la communication
4.7.4 Les spécialistes en hôtellerie expliquent l'importance du traitement des réclamations adapté aux hôtes, et sont capables d'identifier les désirs et souhaits des hôtes, ainsi que de décrire les mesures appropriées (C2).	4.7.4 J'explique l'importance du traitement des réclamations adapté aux hôtes, et je suis capable de décrire les désirs et souhaits de nos hôtes, ainsi que de les traiter conformément aux lignes directrices d'entreprise (C4).	4.7.3 Les spécialistes en hôtellerie expliquent l'importance du traitement des réclamations adapté aux hôtes, et sont capables de décrire les désirs et souhaits de leurs hôtes, ainsi que de les traiter conformément aux lignes directrices d'entreprise (C4).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus  3.1 Autonomie et responsabilité  3.3 Aptitude à la communication  3.6 Civilité



## 5 Objectif général agencement intérieur

Un agencement intérieur confortable et axé sur les besoins des hôtes, constitue un pré requis essentiel pour la plus-value dans une installation hôtelière. La création d'une sensation de bien-être spatial, d'une ambiance feutrée et d'une configuration "axée hôtes" pour les locaux de l'hôtel, des séminaires et des banquets, constitue de ce fait une tâche et une compétence centrales pour les spécialistes en hôtellerie.

### 5.1 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie comprennent les formes et les principes de l'aménagement et de la décoration des locaux, et sont capables d'appliquer ces connaissances de manière ciblée et adaptée aux hôtes.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
5.1.1 Les spécialistes en hôtellerie expliquent l'importance des diverses possibilités de décoration pour différents buts, caractérisent divers éléments de décoration pour les locaux destinés aux hôtes et au séjour, ainsi que pour les secteurs destinés au public, et mettent leurs avantages et inconvénients en évidence (C2).	5.1.1 Je décris les buts des décorations dans les pièces pour hôtes et de séjour, et suis capable de mettre en évidence les différentes possibilités de décoration et leurs éléments (C4).		2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
5.1.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de gérer en toute autonomie plantes, fleurs coupées et autres éléments de décoration pour séminaires et banquets, et d'assurer le maintien de leur valeur (C3).	5.1.2 Je suis capable de gérer en toute autonomie les éléments de décoration pour séminaires et banquets, et j'assume la responsabilité du maintien de leur valeur (C3).	5.1.1 Les spécialistes en hôtellerie aménagent diverses décorations pour séminaires et banquets, dans l'esprit des objectifs de l'entreprise et des besoins des hôtes (C3).	3.1 Autonomie et responsabilité
5.1.3 Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de décrire l'importance des aspects et éléments d'ambiance, pour l'aménagement agréable de locaux dans les chambres d'hôtel (C4).	5.1.3 Je suis en mesure de créer une atmosphère et une configuration agréables dans les locaux pour les hôtes, tout en tenant compte de critères économiques et écologiques (C5).	5.1.2 Les spécialistes en hôtellerie s'occupent des éléments floraux, végétaux et décoratifs, et veillent au maintien de leur valeur (C3).	2.6 Techniques de créativité  3.1 Autonomie et responsabilité
5.1.4 Les spécialistes en hôtellerie décrivent l'importance des couleurs primaires et secondaires, et sont capables d'assortir mutuellement et harmonieusement les équipements et les éléments de décoration (C3).	5.1.4 Je suis en mesure de décrire et d'évaluer la combinaison des couleurs des décorations, des éléments d'espace et des meubles (C4).	5.1.3 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de configurer et d'aménager fonctionnellement et confortablement les locaux pour hôtes, d'après les règles de la théorie des couleurs et en tenant compte des aspects d'ambiance (C3).	2.6 Techniques de créativité

<p><b>5.2 Objectif particulier</b>  Les spécialistes en hôtellerie sont capables de configurer et d'équiper, en toute autonomie, des locaux pour hôtes d'hôtel, de séminaires et de banquets, en fonction de leurs besoins et des lignes directrices de l'entreprise.</p>			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
<p>5.2.1  Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'analyser en toute autonomie, par le biais d'une discussion personnelle, les besoins des différents hôtes d'hôtel, de séminaires et de banquets en matière de configuration de locaux, et de les formuler dans leurs propres mots comme exigences concrètes (C4).</p>	<p>5.2.1  Je suis capable d'analyser les besoins de nos hôtes d'hôtel, de séminaires et de banquets en matière de configuration de locaux, et de décrire les souhaits typiques des hôtes au moyen d'exemples (C4).</p>	<p>5.2.1  Les spécialistes en hôtellerie sont capables de configurer en toute autonomie les locaux dans le domaine des séminaires et des banquets sur la base des souhaits des hôtes (C3).</p>	<p>2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus</p> <p>3.3 Aptitude à la communication</p>
<p>5.2.2  Les spécialistes en hôtellerie expliquent les possibilités et les limites, sont capables de les expliquer aux hôtes en fonction de l'interlocuteur, et de les conseiller en adéquation avec leurs besoins (C5).</p>	<p>5.2.2  J'explique les possibilités et limites de la configuration de locaux, et suis capable de les expliquer en fonction des interlocuteurs (C5).</p>		<p>3.1 Autonomie et responsabilité</p> <p>3.3 Aptitude à la communication</p>

## 6 Objectif général préservation de la valeur

Pour une création de plus-value orientée résultat et efficace dans les entreprises hôtelières, des investissements amples et coûteux sont nécessaires. Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de nettoyer et d'entretenir les locaux, les équipements et le mobilier, et d'en préserver la valeur.

### 6.1 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'expliquer les exigences en matière de nettoyage et de maintien de valeur pour les locaux, équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation, et de procéder en toute autonomie aux étapes de travail dans le nettoyage.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
<p>6.1.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de reconnaître les exigences en matière de nettoyage de locaux, d'équipements, de machines, d'appareils et de matériels d'exploitation du point de vue des hôtes, des supérieurs hiérarchiques et des collaborateurs, et d'en déduire les conséquences pour leur propre travail de nettoyage (C4).</p>	<p>6.1.1 Je suis capable de décrire les exigences du nettoyage de locaux, d'équipements, de machines, d'appareils et de matériels d'exploitation du point de vue des hôtes, de la Direction d'entreprise et des collaborateurs, et de formuler des "recettes" de comportement pour mon travail de nettoyage (C4).</p>		<p>3.1 Autonomie et responsabilité</p> <p>3.5 Aptitude au travail en équipe</p>
<p>6.1.2 Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure d'expliquer de manière différenciée les déroulements du nettoyage dans les divers domaines d'action d'une installation hôtelière, et de décrire l'importance des étapes de travail individuelles (C4).</p>	<p>6.1.2 J'explique les étapes individuelles des cycles de nettoyage, et je suis capable de mettre en évidence l'importance des étapes individuelles, tout comme de leurs dépendances, au moyen d'exemples évocateurs (C4).</p>		<p>2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus</p> <p>3.1 Autonomie et responsabilité</p>
<p>6.1.3 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de planifier en toute autonomie les divers processus de travail dans le nettoyage, de les exécuter et de les contrôler de manière critique au moyen de critères centraux (C4).</p>	<p>6.1.3 Je planifie les divers processus de travail de nettoyage dans mes domaines de travail, et je les exécute en toute autonomie (C4).</p>	<p>6.1.1 Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de planifier, d'exécuter et d'évaluer les processus de travail individuels du maintien de la valeur (C5).</p>	<p>2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes</p> <p>3.1 Autonomie et responsabilité</p> <p>3.7 Résistance physique et psychique</p>

6.2 Objectif particulier			
Les spécialistes en hôtellerie sont capables de reconnaître les particularités et différences du nettoyage d'entretien, intermédiaire, de base et spécial, d'expliquer les systèmes, méthodes et produits correspondants, et de les employer en adéquation avec le problème.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
6.2.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de décrire les caractéristiques spécifiques et les particularités du nettoyage d'entretien, intermédiaire, de base et spécial dans le domaine de l'hébergement (équipements intérieurs, décorations intérieures, mobilier et literie), et de mettre en évidence les différences essentielles (C2).	6.2.1 Je décris les exigences en matière de nettoyage d'entretien, intermédiaire, de base et spécial de matériaux dans le domaine de l'hébergement, et j'applique en toute autonomie, de manière ciblée et efficace les systèmes et méthodes connexes (C3).	6.2.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'effectuer des nettoyages intermédiaires et de base dans le domaine de l'hébergement, en adéquation avec les systèmes et les méthodes (C3).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
6.2.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de décrire les propriétés des matériaux pour ce qui est de leur entretien, ainsi que d'expliquer et justifier avec pertinence les systèmes et méthodes de nettoyage correspondants (C5).	6.2.2 Je mets en évidence de manière différenciée, au moyen d'exemples, les caractéristiques spécifiques et les particularités du nettoyage d'entretien, intermédiaire, de base et spécial, et j'explique les différences (C2).		2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
6.2.3 Les spécialistes en hôtellerie expliquent les propriétés des matériaux dans le domaine office/ <i>stewarding</i> (produits céramiques, verre, métaux, plastiques), de même que les systèmes et méthodes correspondants pour la configuration des cycles de nettoyage (C3).	6.2.3 J'explique les propriétés des matériaux ainsi que les exigences en matière de nettoyage d'entretien et de base dans le domaine office/ <i>stewarding</i> , et j'exécute les nettoyages en toute autonomie, de manière ciblée et efficace (C3).	6.2.2 Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure d'effectuer en toute autonomie, de manière ciblée et efficace, les nettoyages de base dans le domaine office (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes  3.1 Autonomie et responsabilité  3.7 Résistance physique et psychique

<p><b>6.3 Objectif particulier</b>  Les spécialistes en hôtellerie reconnaissent l'importance des différents produits d'entretien, et sont capables de les employer, pour la préservation de la valeur, de manière ciblée et "orientée problèmes", de même qu'économiquement et écologiquement.</p>			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
<p>6.3.1  Les spécialistes en hôtellerie décrivent les possibilités d'emploi et les limites de divers produits de nettoyage, et sont en mesure, pour différents travaux de nettoyage, de choisir les produits appropriés, avec justification de leur choix (C4).</p>	<p>6.3.1  Je suis capable, pour les divers problèmes de nettoyage, de sélectionner les produits appropriés, avec justification de mes choix, et de proposer éventuellement des options alternatives (C5).</p>	<p>6.3.1  Les spécialistes en hôtellerie sont capables de sélectionner les produits de nettoyage en fonction du degré de salissure, ainsi que de les employer écologiquement et économiquement (C4).</p>	<p>2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes</p>
<p>6.3.2  Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'employer adéquatement autant qu'économiquement et écologiquement les produits de nettoyage, de manière correcte et en respectant leurs dosages, et d'expliquer leurs effets (C3).</p>	<p>6.3.2  Je suis en mesure d'employer adéquatement autant qu'économiquement et écologiquement les produits de nettoyage, de manière correcte et en respectant leurs dosages, et de mettre leurs effets en évidence (C3).</p>		<p>2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes</p>

6.4 Objectif particulier			
Les spécialistes en hôtellerie sont capables de recenser les dommages et défauts présentés par des équipements d'entreprise et des locaux, d'y remédier eux-mêmes ou de planifier leur rectification, de même que d'accompagner et de contrôler sa réalisation.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
6.4.1 Les spécialistes en hôtellerie décrivent l'importance du maniement soigneux, et de l'entretien général, des biens immobiliers et mobiliers, et sont capables d'aligner leur comportement sur ces objectifs, ainsi que de définir les mesures appropriées pour la préservation de la valeur (C3).	6.4.1 Je suis prêt à, et capable de, traiter avec précautions et ménagement les biens immobiliers et mobiliers. J'entretiens constamment notre mobilier et je prends des mesures appropriées pour la prolongation de sa durée de vie (C5).	6.4.1 Les spécialistes en hôtellerie sont prêts à, et capables de, traiter avec précautions et ménagement les biens immobiliers et mobiliers. Ils entretiennent le mobilier et prennent des mesures appropriées pour la prolongation de sa durée de vie (C5).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus  3.1 Autonomie et responsabilité
6.4.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de mettre en évidence le mode de procédure en cas de dommages, de défauts et de réparations, pour différents équipements, mobiliers et matériaux (C3).	6.4.2 Je saisis adéquatement les dommages, défauts et réparations nécessaires sur les biens mobiliers, équipements et matériels, je procède de manière autonome aux réparations mineures, j'initie en pleine conscience de mes obligations, et en accord avec mon supérieur hiérarchique, les démarches appropriées pour rectifier les défauts et les dommages comme pour leur réparation, et j'effectue les contrôles ultérieurs (C5).		2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes  3.1 Autonomie et responsabilité

## 7 Objectif général lessive

La mise à disposition, le nettoyage et l'entretien du linge, économiques et écologiques, dans les entreprises hôtelières, constituent pour les hôtes un pré requis essentiel pour leur satisfaction. Les spécialistes en hôtellerie sont capables de planifier et de mettre en œuvre en toute autonomie les processus de travail liés à la lessive, ainsi que de les évaluer et les améliorer dans leur ciblage et leur efficacité.

### 7.1 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de comprendre les exigences en matière d'entretien de lingerie d'un point de vue écologique et de gestion d'entreprise, et de les associer aux besoins des hôtes.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
7.1.1 Les spécialistes en hôtellerie expliquent l'importance d'une lingerie propre et saine dans les domaines des linges d'exploitation, des linges pour hôtes et des vêtements professionnels, et sont capables d'expliquer les critères et exigences significatifs, tout comme les besoins des hôtes (C2).	7.1.1 Je décris l'importance d'une lingerie propre et saine pour l'ensemble de l'entreprise, et suis capable d'expliquer les exigences significatives au moyen d'exemples (C2).		2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus
7.1.2 Les spécialistes en hôtellerie expliquent les critères de gestion d'entreprise pour la mise à disposition efficace de linge, ainsi que la signification des exigences écologiques, et les justifient par des exemples évocateurs (C3).	7.1.2 Je décris l'importance des critères de gestion d'entreprise pour la mise à disposition efficace de linge, ainsi que la signification des exigences écologiques en matière de nettoyage et d'entretien, et j'en tiens sciemment compte dans la maîtrise de mes étapes de travail (C3).		2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus  3.1 Autonomie et responsabilité

7.2 Objectif particulier Les spécialistes en hôtellerie identifient les différents types de linges et de textiles, et recourent avec pertinence aux machines, appareils et produits techno chimiques.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
7.2.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de distinguer les différents types de linges et de textiles, et de décrire les caractéristiques et exigences spécifiques pour leur nettoyage et entretien (C3).	7.2.1 Je suis en mesure de distinguer et de grouper les différents types de linges et de textiles, et de respecter les caractéristiques et exigences spécifiques lors de leur nettoyage et entretien (C3).		
7.2.2 Les spécialistes en hôtellerie décrivent la structure et le mode de fonctionnement des machines, appareils et équipements spécialisés pour la mise à disposition, le nettoyage et l'entretien de divers types de linges et de textiles dans les entreprises hôtelières, et expliquent leur utilisation "orientée objectif" (C2).	7.2.2 Je suis capable d'expliquer les propriétés et le mode de fonctionnement des machines, appareils et équipements spécialisés pour la mise à disposition, le nettoyage et l'entretien de divers types de linges et de textiles, et je les utilise de manière "orientée objectif" (C2).  7.2.3 Je suis en mesure d'employer en toute autonomie, de manière pertinente, ciblée et efficace, les machines, appareils et équipements pour la mise à disposition, le nettoyage et l'entretien (C3).	7.2.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de faire fonctionner convenablement les divers machines et appareils de traitement du linge, et de les entretenir en tenant compte de la sécurité du travail (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes
7.2.3 Les spécialistes en hôtellerie expliquent les types et le mode de fonctionnement des produits techno chimiques pour le nettoyage et l'entretien des types de linges et de textiles, et mettent en évidence leur emploi, leurs possibilités et limites, de même que leurs avantages et inconvénients (C4).	7.2.4 Je suis capable d'expliquer les types et le mode de fonctionnement des produits techno chimiques pour le nettoyage et l'entretien des types de linges et de textiles, et de mettre en évidence leur emploi, de même que leurs possibilités et limites (C4).	7.2.2 Les spécialistes en hôtellerie utilisent les produits techno chimiques appropriés pour l'entretien du linge, économiquement, écologiquement et pertinemment (C3).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus



### 7.3 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont capables de planifier et de mettre en œuvre, en toute autonomie, l'ensemble du processus d'entretien du linge.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
<p>7.3.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de planifier en toute autonomie et de manière ciblée les étapes de travail dans l'entretien du linge et le nettoyage, au service des hôtes et dans l'intérêt de l'entreprise, et de mettre en évidence leur mise en œuvre (C3).</p>	<p>7.3.1 Je suis capable de planifier en toute autonomie et de manière ciblée les étapes de travail dans l'entretien du linge et le nettoyage, au service des hôtes et dans l'intérêt de l'entreprise, et de les mettre en œuvre efficacement (C3).</p>	<p>7.3.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables d'accomplir en toute autonomie les étapes de travail dans l'entretien du linge et le nettoyage, en tenant compte des exigences d'hygiène (C3).</p>	<p>2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus</p> <p>3.1 Autonomie et responsabilité</p> <p>3.7 Résistance physique et psychique</p>
<p>7.3.2 Les spécialistes en hôtellerie expliquent l'importance d'une mise à disposition rapide des types de linge et de textiles (C2).</p>	<p>7.3.2 J'explique l'importance de la mise à disposition rapide des types de linge et de textiles, et suis capable de m'en acquitter en toute autonomie, avec pertinence et en fonction des interlocuteurs (C3).</p>		<p>2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus</p> <p>3.1 Autonomie et responsabilité</p>

## 8 Objectif général installations, machines, appareils et ustensiles

Pour la marche d'une installation hôtelière, tout comme pour la satisfaction des besoins des clients, il est essentiel que les équipements de l'entreprise affichent un fonctionnement technique et économique optimal. Les spécialistes en hôtellerie comprennent le mode de fonctionnement des équipements, appareils, matériels d'exploitation et machines, sont capables d'identifier un fonctionnement défectueux et de prendre les mesures adéquates pour remédier au problème ou le minimiser.

### 8.1 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie comprennent la finalité, le mode de fonctionnement, l'entretien et le maintien en état de marche des équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
8.1.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de décrire les propriétés et le mode de fonctionnement des machines, appareils et matériels d'exploitation, et de mettre en évidence leur emploi convenable et ménageant dans les différentes phases du nettoyage (C3).	8.1.1 Je décris les propriétés et le mode de fonctionnement des machines, appareils et matériels d'exploitation, et mets en évidence leur emploi convenable et leur desserte au moyen d'exemples typiques (C3).	8.1.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de mettre en œuvre et de desservir convenablement les machines, appareils et matériels d'exploitation (C3).  Je retransmets mes connaissances et mon expérience dans le cadre des introductions et de l'initiation d'autres personnes en formation (C3).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes  3.1 Autonomie et responsabilité
8.1.2 Les spécialistes en hôtellerie expliquent l'importance du maniement soigneux des équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation, et sont capables d'ajuster en toute autonomie leur comportement à ces objectifs, ainsi que de définir les mesures appropriées pour la préservation de la valeur (C3).	8.1.2 J'explique l'importance du maniement soigneux des équipements, machines, appareils et matériels d'exploitation, et suis capable d'aligner avec pleines autonomie et réflexion mon comportement sur ces objectifs, ainsi que de définir et mettre en œuvre les mesures appropriées pour la préservation de la valeur (C3).	8.1.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de mettre soigneusement en œuvre les machines, appareils et matériels d'exploitation, et d'assurer leur entretien et conservation de valeur (C3).	2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus  3.1 Autonomie et responsabilité

8.2 Objectif particulier Les spécialistes en hôtellerie sont capables de desservir de manière pertinente et "orientée fonction" les installations sanitaires et techniques maison.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
8.2.1 Les spécialistes en hôtellerie décrivent le mode de fonctionnement des équipements d'exploitation dans le domaine de la technique maison et des installations sanitaires, et expliquent leur utilisation appropriée (C3).	8.2.1 Je décris le mode de fonctionnement des équipements d'exploitation dans le domaine de la technique maison et des installations sanitaires, et je les utilise convenablement, conformément aux consignes d'exploitation (C3).		2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus  3.1 Autonomie et responsabilité
8.2.2 Les spécialistes en hôtellerie expliquent l'importance du maniement soigneux des équipements d'exploitation, et sont capables d'ajuster leur comportement à ces objectifs (C3).	8.2.2 J'explique l'importance du maniement soigneux des équipements d'exploitation, et suis capable d'aligner mon comportement sur ces objectifs (C3).		2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus  3.1 Autonomie et responsabilité

8.3 Objectif particulier Les spécialistes en hôtellerie sont à même d'identifier les perturbations d'exploitation et d'éliminer spécifiquement le problème, ou de prendre les mesures adéquates.			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
8.3.1 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de saisir et d'expliquer les dysfonctionnements sur les machines et équipements d'exploitation, ainsi que les défaillances dans les matériels d'exploitation, et de mettre en évidence les possibles conséquences dommageables (C2).	8.3.1 Je suis en mesure de saisir, au moyen d'exemples, les perturbations sur les machines et les équipements d'exploitation, ainsi que les défaillances dans les matériels d'exploitation, et de mettre en évidence les possibles conséquences dommageables (C2).		
8.3.2 Les spécialistes en hôtellerie sont capables de mettre en évidence le mode de procédure en cas de dommages, de défauts et de réparations, pour différents équipements, mobiliers et matériaux (C3).	8.3.2 Je saisis adéquatement les dommages, défauts et réparations nécessaires sur les biens mobiliers, équipements et matériels, je procède aux réparations mineures, j'initie en pleine conscience de mes obligations, et en accord avec mon supérieur hiérarchique, les démarches appropriées pour rectifier les défauts et les dommages comme pour leur réparation, et j'effectue les contrôles ultérieurs (C5).	8.3.1 Les spécialistes en hôtellerie saisissent avec pertinence les dommages, les déficiences et les nécessaires réparations sur les biens mobiliers, les équipements et les matériels, et sont capables d'établir en toute autonomie une annonce de réparation correcte (C5).	2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes  3.1 Autonomie et responsabilité  3.7 Résistance physique et psychique

## 9 Objectif général deuxième langue

Compte tenu de la diversité linguistique de la Suisse et de l'aspect international de la clientèle, la communication dans une langue étrangère constitue un facteur important dans le travail quotidien des spécialistes en hôtellerie. Les connaissances de langues étrangères contribuent au développement professionnel et personnel. Une deuxième langue nationale ou l'anglais sont recommandés comme langue étrangère.

### 9.1 Objectif particulier

Les spécialistes en hôtellerie sont capables de comprendre et de rédiger des textes simples dans une langue étrangère.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
9.1.1 Les spécialistes en hôtellerie possèdent un vocabulaire de base dans la branche hôtelière, leur permettant de comprendre et de participer à l'élaboration de textes et de présentations simples sur la branche, les entreprises hôtelières et les processus de travail (C3).	9.1.1 Je dispose du vocabulaire de base dans les domaines d'intervention de mes processus de travail (comme par exemple les mets/les denrées alimentaires et les boissons, les équipements, la vaisselle, les verreries et la lingerie), et suis en mesure de comprendre et rédiger des textes et présentations simples (C3).		3.3 Aptitude à la communication  3.7 Résistance physique et psychique
9.1.2 Les spécialistes en hôtellerie comprennent les règles grammaticales de base, et les appliquent correctement et en toute autonomie pour l'élaboration de textes et de présentations (C3).	9.1.2 Je suis capable de m'exprimer de manière grammaticalement correcte, et d'appliquer les règles adéquates pour l'élaboration et la rédaction de documents d'entreprise (C3).		3.3 Aptitude à la communication

<p><b>9.2 Objectif particulier</b>  Les spécialistes en hôtellerie sont en mesure de se faire comprendre dans une langue étrangère dans des situations de communication simple, et de s'exprimer clairement et intelligiblement.</p>			
Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Compétence méthodologique / compétence sociale
<p>9.2.1  Les spécialistes en hôtellerie sont capables, dans des situations de communication orale, de s'exprimer avec pertinence et adéquation avec leurs interlocuteurs, et de mener clairement et intelligiblement des conversations simples sur des tâches personnelles et professionnelles (C3).</p>	<p>9.2.1  Je suis capable d'aborder, sous forme orale et adaptée aux hôtes, les besoins des hôtes, de mener des conversations simples dans une langue étrangère, et d'encadrer les hôtes avec pertinence (C3).</p>		<p>3.1 Autonomie et responsabilité</p> <p>3.5 Aptitude au travail en équipe</p>

## B

### 1 Organisation des cours interentreprises (CIE)

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

#### 1.1 Commission de surveillance

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

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

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

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

#### 1.2 Commission des cours

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

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

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

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

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

1 <sup>ère</sup> année d'apprentissage	CIE I,	4 journées de 8 heures avec pour thème principaux hébergement et préservation de la valeur
	CIE II,	4 journées de 8 heures avec pour thème principal buanderie
2 <sup>ème</sup> année d'apprentissage	CIE III,	4 journées de 8 heures avec pour thèmes principaux office, logistique
	CIE IV,	4 journées de 8 heures avec pour thèmes principaux agencement intérieur, encadrement des hôtes, service et banquets
3 <sup>ème</sup> année d'apprentissage	CIE V + VI,	4 journées de 8 heures au total, avec pour thèmes principaux encadrement des hôtes réception, entretien du matériel.

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

## C

### 1 Organisation de la qualification finale

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

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



1.2 Les domaines de qualification à examiner comprennent:

**Domaine de qualification travaux pratiques:**

Position 1: Structure d'entreprise (pratique d'instruction, établir des check-lists)

Position 2: Encadrement des hôtes dans le domaine service et réception,  
agencement intérieur

Position 3: Préservation de la valeur, machines, appareils et ustensiles

Position 4: Buanderie, machines, appareils et ustensiles

**Domaine de qualification connaissances professionnelles:**

Position 1: Gestion d'entreprise, structure d'entreprise

Position 2: Hygiène, sécurité au travail et protection de la santé,  
logistique

Position 3: Préservation de la valeur / Connaissances des matériaux

Position 4: Encadrement des hôtes / Deuxième langue

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

**Domaine de qualification enseignement des connaissances professionnelles**

**(Note d'expérience):**

La note correspond à la moyenne des notes du 1<sup>er</sup> au 6<sup>ème</sup> semestres de l'école professionnelle ou du cours professionnel intercantonal et est arrondie à une note entière ou à une demi-note.

**Domaine de qualification culture générale:**

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

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

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

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

1.6 Echelle des notes

---

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

---

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

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

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

## D

### 1 Plan des cours de l'école professionnelle

#### Tableau horaire pour l'école professionnelle des spécialistes en hôtellerie

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

Matières	Années d'apprentissage			Total cours
	1	2	3	
1. Connaissances professionnelles	160	160	160	480
1.1 Economie d'entreprise, structure d'entreprise				(70)
1.2 Hygiène				(20)
1.3 Sécurité au travail et protection de la santé				(20)
1.4 Logistique				(40)
1.5 Encadrement des hôtes				(100)
1.6 Agencement intérieur				(20)
1.7 Préservation de la valeur				(150)
1.8 Buanderie				(30)
1.9 Installations, machines, appareils et ustensiles				(30)
2. Deuxième langue	40	40	40	120
3. Enseignement de la culture générale	120	120	120	360
4. Gymnastique et sport	40	40	40	120
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>1080</b>

## Approbation et entrée en vigueur

---

Le présent plan de formation entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2005.

Weggis, le 7 décembre 2004

### **Hotel & Gastro formation**

Le Président

Le Vice-président

Willy Benz

Karl Eugster

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

Berne, le 7 décembre 2004

### **Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie**

Le Directeur

Eric Fumeaux

---

Vous trouverez d'autres documents concernant la formation professionnelle initiale  
Spécialiste en restauration  
sous [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch) - Lonay - downloads