



Plan de formation

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

Gestionnaire en hôtellerie-intendance avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du **date d'élaboration ou de signature du plan de formation par l'Ortra**

N° de la profession **...**

Version d'octobre 2022 V2.1

Table des matières

1	Introduction	1
2	Bases de la pédagogie professionnelle.....	2
2.1	Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles	2
2.2	Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle	3
2.3	Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom).....	4
2.4	Collaboration entre les lieux de formation.....	5
3	Profil de qualification	6
3.1	Profil de la profession.....	6
3.2	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles.....	8
3.3	Niveau d'exigences de la profession.....	9
4	Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation.....	10
	Domaine de compétences opérationnelles A : présentation personnelle et communication	10
	Domaine de compétences opérationnelles B : service de boissons et de mets.....	18
	Domaine de compétences opérationnelles C : aménagement et nettoyage de locaux.....	23
	Domaine de compétences opérationnelles D : organisation du circuit du linge	29
	Domaine de compétences opérationnelles E : organisation et mise en œuvre de processus opérationnels.....	34
5	Élaboration	41
	Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité	42
	Annexe 2 : Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.....	43
	Glossaire	47
	Explications complémentaires concernant les compétences opérationnelles.....	51

Liste des abréviations

AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
CFC	Certificat fédéral de capacité
CFST	Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST
CIE	Cours interentreprises
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CSFP	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
LFPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
OFEV	Office fédéral de l'environnement
OFPr	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
OFSP	Office fédéral de la santé publique
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
Ortra	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
SECO	Secrétariat d'État à l'économie
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
Suva	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents

1 Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité¹ de la formation professionnelle initiale gestionnaires en hôtellerie-intendance sanctionnée par un certificat fédéral de capacité (CFC), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

Le présent plan de formation est le concept pédagogique professionnel pour la formation professionnelle initiale de gestionnaire en hôtellerie-intendance avec certificat fédéral de capacité. Le plan de formation est composé de trois parties. Tout d'abord, les bases de la pédagogie professionnelle sont expliquées et le profil de qualification est défini avec les domaines de compétences opérationnelles et les compétences opérationnelles. Les objectifs évaluateurs qui en découlent sont ensuite détaillés pour chaque compétence opérationnelle.

Au cours de la formation professionnelle initiale de trois ans, toutes les personnes en formation développent les compétences opérationnelles dans les cinq domaines de compétences opérationnelles a à e.

La profession de gestionnaires en hôtellerie-intendance au niveau CFC comporte les domaines spécifiques hôtellerie et intendance avec des objectifs évaluateurs de l'entreprise propre. Pour le domaine de l'hôtellerie, il s'agit de connaissances linguistiques dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Les personnes en formation ayant choisi l'intendance développent une compétence opérationnelle supplémentaire pour la confection de mets.

¹ voir art. 12, al. 1, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art. [nombre] de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC.

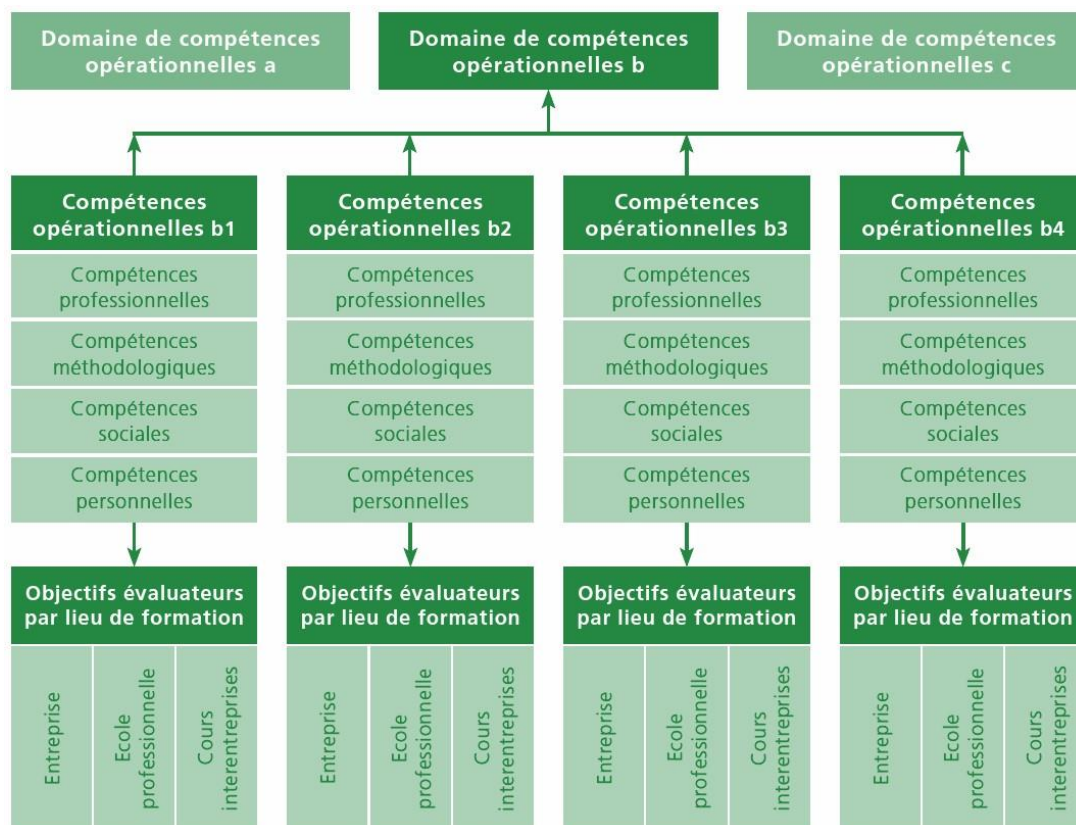
2 Bases de la pédagogie professionnelle

2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

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

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

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



La profession de gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC comprend cinq **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple : A Présentation personnelle et communication

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine « a Présentation personnelle et communication » regroupe par exemple six compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles

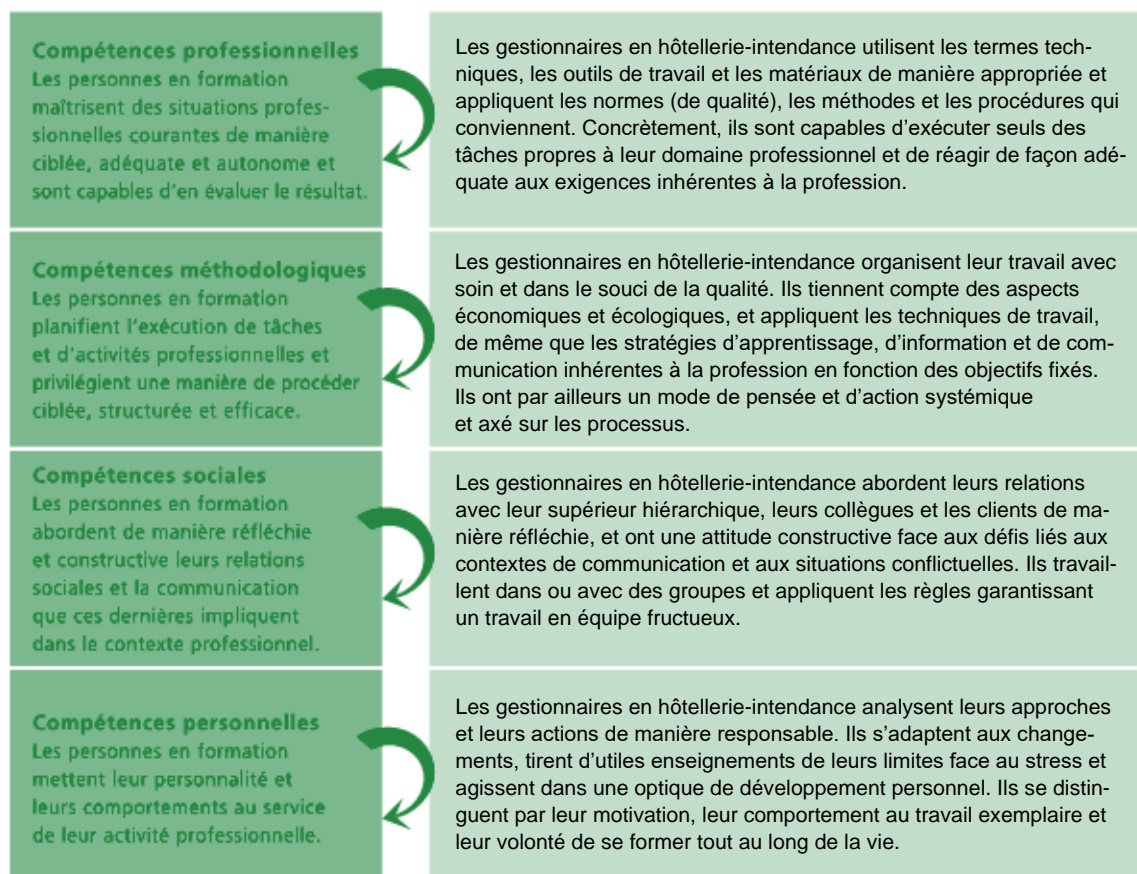
se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions : les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4).

2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les **gestionnaires** en hôtellerie-intendance CFC aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

Compétence opérationnelle



2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité : C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit :

Niveau	Opération	Description
C1	Savoir	Les gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. <i>(non contenu dans ce plan de formation)</i>
C2	Comprendre	Les gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. Exemple : a5.2-EP Départ ; Ils expliquent les tâches à accomplir lors du départ des hôtes et des clients. (C2)
C3	Appliquer	Les gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. Exemple : a1.1-E Présentation soignée ; Les gestionnaires en hôtellerie-intendance présentent une apparence soignée à l'égard des hôtes, de la clientèle, de leurs supérieurs et des collaborateurs. Ils observent les prescriptions en vigueur dans l'entreprise concernant l'hygiène personnelle. (C3)
C4	Analyser	Les gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC analysent une situation complexe : ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. Exemple : a1.2-EP Culture d'entreprise ; Ils reconnaissent les caractéristiques de la culture d'entreprise et expliquent leur influence dans leur domaine d'activité. (C4)
C5	Synthétiser	Les gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC combinent les différents éléments d'une situation et les rassemblent en un tout. Exemple : a2.4-E Conseils ; Ils conseillent les hôtes et les clients en fonction de leurs besoins et de la situation. (C5)
C6	Évaluer	Les gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. <i>(non contenu dans ce plan de formation)</i>

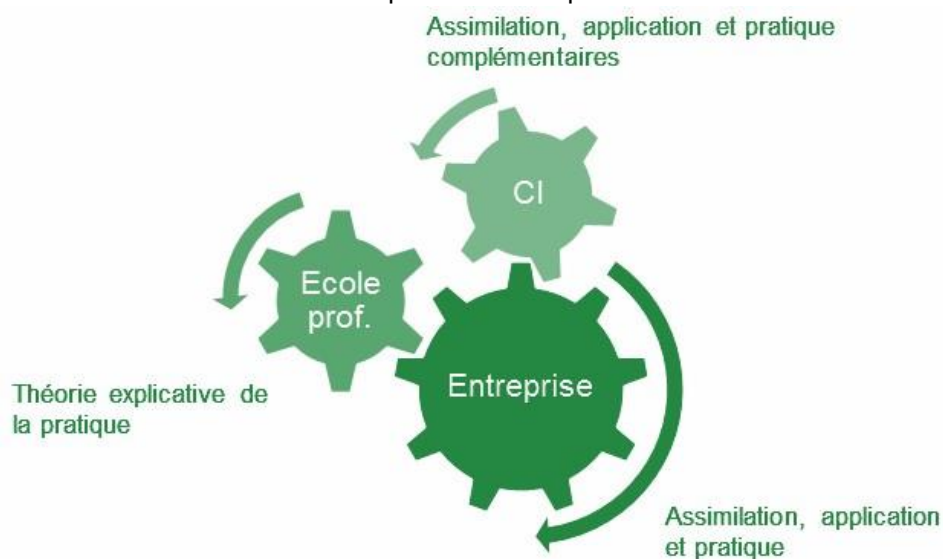
2.4 Collaboration entre les lieux de formation

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

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

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

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



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

3 Profil de qualification

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications que les gestionnaires en hôtellerie-intendance doivent posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

3.1 Profil de la profession

Le profil de la profession décrit le domaine d'activité du métier de gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC, les principales compétences opérationnelles, l'exercice de la profession ainsi que l'importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture.

Domaine d'activité

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance fournissent à leurs hôtes et clients des prestations complètes dans le domaine de l'hôtellerie et de l'intendance. Ils travaillent dans des établissements d'hébergement tels que des hôtels, des pensions et des auberges, dans des organisations du secteur de la santé telles que des hôpitaux et des maisons de retraite ou dans d'autres entreprises avec des hôtes et des clients. Dans le cadre des prestations de services dans le domaine de la restauration, les gestionnaires en hôtellerie-intendance accueillent les hôtes et les clients. Ils les conseillent sur l'offre et leur servent des boissons et des mets simples, qu'ils préparent également.

Les hôtes et les clients profitent des différentes prestations de service dans le domaine de l'hôtellerie-intendance. Ils trouvent des locaux et une infrastructure propre, hygiéniques et soignés et leur linge est lavé conformément aux exigences.

Principales compétences opérationnelles

Pour leurs prestations dans le domaine de l'hôtellerie-intendance, les gestionnaires en hôtellerie-intendance reçoivent des missions concrètes de leurs supérieurs. Ils planifient l'exécution des tâches, les préparent, les exécutent et les terminent. Ils se montrent attentifs, serviables et soignés face aux hôtes et aux clients. Ils les accueillent, déterminent leurs besoins et les conseillent sur l'offre de mets et de boissons. Dans les établissements d'hébergement, ils le font souvent en deux langues. Après avoir pris la commande, ils préparent et servent des boissons et des mets simples. Pour assurer et développer la qualité, ils recueillent les réactions des hôtes et des clients et les transmettent aux services compétents ou proposent des mesures d'amélioration et les mettent en œuvre. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance conçoivent et organisent en outre des offres et des événements particuliers. Ils effectuent des travaux administratifs liés aux réservations, à l'accueil et au départ des hôtes et des clients.

Pour les travaux de nettoyage, l'organisation de la vaisselle et dans la buanderie, ils préparent les machines, appareils et outils nécessaires ainsi que les matériaux et les produits de nettoyage, de vaisselle et de lavage. En fonction de la mission, ils déterminent les méthodes, les techniques, les machines et les appareils ainsi que les produits à utiliser. Ils les utilisent lors de l'exécution. Ils entretiennent les machines et les appareils, les nettoient et les préparent pour leur utilisation.

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance éliminent les déchets dans le respect de l'environnement et recyclent les matières valorisables. Dans l'accomplissement de leur mission, ils sont souvent confrontés à diverses prescriptions en matière de protection de l'environnement et de la santé ainsi que de sécurité, qu'ils respectent et appliquent consciencieusement en prenant les mesures appropriées.

Exercice de la profession

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance reçoivent en général de leurs supérieurs des missions claires qu'ils accomplissent de manière autonome et souvent en équipe. Dans l'aménagement des locaux et des tables, ils peuvent utiliser leur flair et leur créativité pour créer une ambiance agréable. Dans l'application de méthodes et de techniques de nettoyage, de buanderie ainsi que dans le domaine de la restauration, ils doivent faire preuve de flexibilité, d'habileté, de minutie et de capacités d'organisation.

Le temps de travail des gestionnaires en hôtellerie-intendance dépend de l'entreprise, des missions et des exigences des hôtes et de la clientèle. Ils peuvent intervenir de jour, aux heures creuses, tôt le matin, la nuit et le week-end.

Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance contribuent au bien-être des hôtes et des clients en leur fournissant des prestations de service. Ils leur garantissent un séjour agréable dans un environnement propre, soigné et sûr. Des prestations de nettoyage et de buanderie bien exécutées contribuent au maintien de la valeur des objets et des textiles. Il en va de même pour l'entretien des machines et des appareils.

Lors de l'exécution de leurs prestations dans le domaine de l'hôtellerie-intendance, les gestionnaires en hôtellerie-intendance respectent des directives et garantissent ainsi une utilisation efficace de l'énergie, de l'eau, des produits de nettoyage et des consommables. Ils collectent et éliminent les déchets. Ils trient les matériaux dans le respect de l'environnement en vue de leur recyclage. Ils garantissent ainsi une utilisation respectueuse des ressources et réduisent les influences négatives sur l'environnement, ce qui correspond aux objectifs de développement durable.

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance respectent scrupuleusement les prescriptions en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et minimisent ainsi les risques d'accident et les risques pour la santé. En cas d'événements ayant des répercussions négatives sur la sécurité, la santé ou l'environnement, ils mettent en œuvre des mesures appropriées.

Culture générale

L'enseignement de la culture générale vise à transmettre des compétences fondamentales permettant aux personnes en formation de s'orienter sur les plans personnel et social et de relever des défis tant privés que professionnels.

3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →					
A	Présentation personnelle et communication	a1 Faire attention à sa présentation personnelle dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a2 Conseiller et encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a3 Recueillir et traiter les commentaires des hôtes et des clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a4 Mettre en œuvre des activités promotionnelles dans les domaines de la restauration et l'organisation d'événements	a5 Effectuer les travaux administratifs liés aux réservations, à l'arrivée et au départ des hôtes et des clients	a6 Encadrer les hôtes et les clients ayant des besoins spécifiques
B	Service de boissons et de mets	b1 Commander et dresser des boissons et des mets	b2 Conseiller des boissons et des mets, en prendre commande et les servir	b3 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils nécessaires à la préparation des boissons et des mets	b4 Organiser et exécuter le processus de lavage de la vaisselle		
C	Nettoyage et aménagement de locaux	c1 Préparer et aménager des locaux dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	c2 Nettoyer des locaux et des équipements dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	c3 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de nettoyage			
D	Organisation du circuit du linge	d1 Traiter le linge de l'entreprise et des hôtes et des clients dans le circuit du linge	d2 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de la buanderie				
E	Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels	e1 Mettre en œuvre et optimiser des processus opérationnels dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	e2 Représenter le domaine de l'hôtellerie-intendance dans des équipes interdisciplinaires	e3 Gérer les denrées alimentaires et les marchandises du domaine de l'hôtellerie-intendance	e4 Créer et optimiser des documents relatifs à l'assurance qualité	e5 Instruire des collaborateurs dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	e6 Gérer les incidents liés à la sécurité et à la santé

La profession de gestionnaires en hôtellerie-intendance au niveau CFC comporte les domaines spécifiques hôtellerie (a2, a3) et intendance (b1). Le domaine spécifique est défini dans le contrat d'apprentissage.

Compétences opérationnelles avec objectifs évaluateurs de l'entreprise propre au domaine spécifique hôtellerie



Compétences opérationnelles avec objectifs évaluateurs de l'entreprise propres au domaine spécifique intendance



3.3 Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigence de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l'enseignement de la culture générale conformément à l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241).

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

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

Domaine de compétences opérationnelles A : présentation personnelle et communication

Les collaborateurs influent considérablement sur l'atmosphère d'une entreprise et sur les effets de cette dernière à l'extérieur. Leur attitude et leur présentation vis-à-vis des hôtes, des clients, de leurs supérieurs et de leurs collègues a un impact sur le bien-être, la confiance et le climat de l'entreprise. Une présentation soignée, une bonne image personnelle ainsi qu'une attitude réfléchie vis-à-vis des hôtes et des clients sont par conséquent des éléments importants de mise en œuvre de la culture d'entreprise.

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance accueillent, conseillent et servent les hôtes et les clients de manière hospitalière, compétente et adaptée à leurs besoins. Ils peuvent également le faire dans la deuxième langue nationale ou en anglais. Ils veillent à ce que ces derniers se sentent à l'aise ; ils communiquent de manière appropriée par le langage et la gestuelle ainsi qu'à l'aide des moyens d'information et de communication de l'entreprise. Dans leurs relations avec des personnes d'autres milieux culturels, ils tiennent compte des caractéristiques culturelles et des formes de courtoisie de ces dernières.

Afin de répondre aux attentes des hôtes et des clients, les gestionnaires en hôtellerie-intendance s'enquêtent de leurs désirs et les conseils concernant l'offre de boissons, de mets et de prestations. Ils prennent note des retours d'informations des hôtes et des clients concernant l'offre et les prestations et les traitent eux-mêmes ou les transmettent au service compétent.

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance assument également des tâches administratives dans le domaine des réservations et de l'accueil des hôtes.

Compétence opérationnelle a1 : faire attention à sa présentation personnelle dans le domaine de l'hôtellerie-intendance

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance sont conscients du fait que leur présentation, leur attitude et leur façon de communiquer se reflètent vers l'extérieur et ont un impact sur le bien-être des hôtes et des clients. Ils veillent par conséquent à se comporter de manière appropriée et à soigner leur apparence.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a1.1-E Présentation soignée Les gestionnaires en hôtellerie-intendance présentent une apparence soignée à l'égard des hôtes, de la clientèle, de leurs supérieurs et des collaborateurs. Ils observent les prescriptions en vigueur dans l'entreprise concernant l'hygiène personnelle. (C3)	a1.1-EP Présentation soignée Les gestionnaires en hôtellerie-intendance expliquent la signification, les aspects et les règles de la présentation et de l'hygiène personnelles et les appliquent à l'aide d'exemples. (C3)	a1.1-CI Présentation soignée Les gestionnaires en hôtellerie-intendance observent les prescriptions d'hygiène personnelle. (C3)
a1.2-E Culture d'entreprise Ils mettent en œuvre des éléments de la culture d'entreprise dans leur propre présentation et dans leur image personnelle. (C3)	a1.2-EP Culture d'entreprise Ils reconnaissent les caractéristiques de la culture d'entreprise et expliquent leur influence dans leur domaine d'activité. (C4)	

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a1.3-E Impact et comportement Ils apprécient de manière réaliste les effets de leur comportement sur les hôtes, la clientèle, les supérieurs et les collaborateurs. (C3)	a1.3-EP Impact et comportement Ils analysent les effets de leur comportement sur les hôtes, la clientèle, les supérieurs et les collaborateurs. (C4)	
a1.4-E Communication Ils communiquent de manière appropriée avec les hôtes, la clientèle, les supérieurs et les collaborateurs en termes de langage et de gestuelle. (C3)	a1.4-EP Communication Ils expliquent les règles et les caractéristiques de la communication verbale, para-verbale et non verbale et les appliquent dans des exemples. (C3)	
	a1.5-EP Modèles de communication Ils décrivent les modèles de communication et expliquent leur signification et leur applicabilité dans les relations avec les hôtes, la clientèle, les supérieurs et les collaborateurs. (C3)	a1.5-CI Modèles de communication Ils appliquent des modèles de communication avec les hôtes les clients, les supérieurs et les collaborateurs dans des jeux de rôles ou des exercices de manière appropriée aux destinataires et à la situation. (C3)
a1.6-E Caractéristiques culturelles et diversité Face à des personnes d'autres cultures, ils tiennent compte des caractéristiques culturelles et des formes de courtoisie, de ces dernières, ainsi que de la diversité. (C3)	a1.6-EP Caractéristiques culturelles et diversité Ils comparent les caractéristiques culturelles, les règles de comportement et les formes de courtoisie avec des personnes issues de milieux culturels différents et de la diversité. (C4)	
a1.7-E Outils d'information et de communication Ils communiquent avec les outils d'information et de communication de l'entreprise selon les directives et de manière adaptée au destinataire. (C3)	a1.7-EP Outils d'information et de communication Ils communiquent de manière appropriée au public cible avec différents moyens d'information et de communication. (C3)	

Compétence opérationnelle a2 : conseiller et encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance accueillent les hôtes et la clientèle de leur établissement. Ils les saluent, s'enquière de leurs souhaits et les conseillent sur l'offre et les prestations qu'ils fournissent ou que l'entreprise propose.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a2.1-E Hospitalité Les gestionnaires en hôtellerie-intendance font preuve d'hospitalité afin que les hôtes et la clientèle se sentent à l'aise et en confiance. Ils accueillent les hôtes et la clientèle et prennent congé d'eux de manière adaptée à la situation. (C3)	a2.1-EP Hospitalité Les gestionnaires en hôtellerie-intendance expliquent les principales règles de courtoisie lors de l'accueil et de la prise de congé des hôtes et de la clientèle et sont en mesure de les illustrer dans des exemples. (C3)	a2.1-CI Hospitalité Au cours de jeux de rôles ou d'exercices d'entraînement, les gestionnaires en hôtellerie-intendance font preuve d'hospitalité afin que les hôtes et la clientèle se sentent à l'aise et en confiance. Ils accueillent les hôtes et à la clientèle et prennent congé d'eux de manière adaptée à la situation. (C3)
a2.2-E Désirs des hôtes et de la clientèle Ils identifient et saisissent les souhaits, les attentes et les besoins des hôtes et de la clientèle. (C4)	a2.2-EP Désirs des hôtes et de la clientèle Ils analysent systématiquement les souhaits, les attentes et les besoins des hôtes et des clients. (C4)	a2.2-CI Désirs des hôtes et de la clientèle Ils identifient les souhaits, les attentes et les besoins des hôtes et des clients à l'aide de jeux de rôle ou d'exercices d'entraînement. (C3)
a2.3-E Types d'hôtes et de clientèle Ils identifient les différents types d'hôtes et de clients par leur comportement. (C4)	a2.3-EP Types d'hôtes et de clientèle Ils analysent différents types d'hôtes et de clients. (C4)	
a2.4-E Conseils Ils conseillent les hôtes et les clients en fonction de leurs besoins et de la situation. (C5)	a2.4-EP Conseils Ils analysent les entretiens de conseil qu'ils ont menés avec les hôtes et les clients. (C4)	a2.4-CI Conseils Ils conseillent les hôtes et les clients en fonction de leurs besoins et de la situation dans des jeux de rôle ou des exercices d'entraînement. (C5)
a2.5-E Orientation services Ils adaptent leurs services aux souhaits, attentes et besoins des hôtes et des clients de manière professionnelle et adaptée aux destinataires. (C5)		a2.5-CI Orientation services A l'aide de jeux de rôle ou d'exercices d'entraînement, ils adaptent leurs services aux souhaits, attentes et besoins des hôtes et des clients de manière professionnelle et adaptée aux destinataires. (C5)

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a2.6-E Conversations dans une langue étrangère* Ils possèdent un vocabulaire de base dans une deuxième langue nationale ou en anglais et sont capables de tenir des conversations simples avec les hôtes et les clients. (C3)	a2.6-EP Conversations dans une langue étrangère Ils possèdent un vocabulaire de base dans une deuxième langue nationale ou en anglais et sont capables de tenir des conversations simples. (C3)	
	a2.7-EP Termes techniques en langue étrangère Ils prononcent correctement les termes techniques de l'hôtellerie-intendance dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	

* Objectif évaluateur de l'entreprise propre au domaine spécifique hôtellerie

Compétence opérationnelle a3 : recueillir et traiter les commentaires des hôtes et des clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance reçoivent des commentaires positifs et négatifs sur les prestations de la part des hôtes et des clients. Ils y réagissent de manière appropriée et transmettent les réclamations à la personne compétente.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a3.1-E Commentaires et réclamations Les gestionnaires en hôtellerie-intendance s'entretiennent avec les hôtes et les clients au sujet des commentaires de manière adaptée à la situation et conforme aux directives de l'entreprise. (C3)	a3.1-EP Commentaires et réclamations A l'aide d'exemples, les gestionnaires en hôtellerie-intendance appliquent des principes pour traiter les commentaires des hôtes et des clients. (C3)	a3.1-CI Commentaires et réclamations Les gestionnaires en hôtellerie-intendance conduisent et reproduisent des entretiens sur les commentaires des hôtes et des clients dans le cadre de jeux de rôle et d'exercices d'entraînement. (C3)
a3.2-E Situations de communication et de conflit Ils gèrent les situations de communication et de conflit difficiles conformément aux directives de l'entreprise et font appel à de l'aide si nécessaire. (C3)	a3.2-EP Situations de communication et de conflit Ils analysent des situations de communication et de conflit complexes, en déduisent des mesures adaptées à la situation et les démontrent par des exemples. (C4)	a3.2-CI Situations de communication et de conflit Ils maîtrisent et reproduisent des situations de communication et de conflit complexes dans le cadre de jeux de rôles et d'exercices, en déduisent des mesures et les mettent en œuvre. (C3)
a3.3-E Communiquer les messages reçus dans une langue étrangère* Ils communiquent des messages oraux reçus dans une deuxième langue nationale ou en anglais dans la première langue nationale. (C3)		
a3.4-E Transmettre des informations dans une langue étrangère* Ils transmettent oralement des informations simples d'une langue nationale dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)		

* Objectif évaluateur de l'entreprise propre au domaine spécifique hôtellerie

Compétence opérationnelle a4 : mettre en œuvre des activités promotionnelles dans les domaines de la restauration et l'organisation d'événements

Les gestionnaires en hôtellerie conseillent leurs hôtes et leur clientèle -à propos des offres et des services. Ils mettent en place et organisent des événements internes à l'entreprise.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a4.1-E Activités de promotion des ventes Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en œuvre des activités et des conseils de promotion des ventes pour les offres et les services. (C3)	a4.1-EP Activités de promotion des ventes Les gestionnaires en hôtellerie-intendance expliquent, comparent et conçoivent des activités et des conseils de promotion des ventes pour les offres et les services. (C4)	a4.1-CI Activités de promotion des ventes Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en œuvre des activités et des conseils de promotion des ventes pour les offres et les services dans des jeux de rôle et des exercices d'entraînement. (C3)
	a4.2-EP Analyse d'offres et de services Ils comparent et analysent les offres et les services de différents établissements d'hébergement et d'organisations du secteur de la santé. (C4)	
a4.3-E Organisation et réalisation d'événements Ils organisent et conçoivent de petits événements et les réalisent. (C5)	a4.3-EP Organisation et réalisation d'événements Ils créent des bases, des procédures et des documents pour l'organisation d'événements. (C5)	a4.3-CI Organisation et réalisation d'événements Ils organisent et réalisent différents événements et élaborent des outils qu'ils utilisent à cet effet. (C5)

Compétence opérationnelle a5 : effectuer les travaux administratifs liés aux réservations, à l'arrivée et au départ des hôtes et des clients

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance assument des tâches administratives. Ils prennent les réservations et les enregistrent dans le système de l'entreprise. Ils procèdent avec soin aux éventuelles modifications dans les données de base. Ils traitent la sortie des hôtes et des clients en respectant les directives de l'entreprise afin que le processus se déroule sans erreur.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a5.1-E Arrivée Les gestionnaires en hôtellerie-intendance exécutent des tâches à l'arrivée des hôtes et des clients conformément aux directives de l'entreprise et aux exigences de son système opérationnel. (C3)	a5.1-EP Arrivée Les gestionnaires en hôtellerie-intendance expliquent les tâches à accomplir lors de l'arrivée des hôtes et des clients et les illustrent par des exemples. (C3)	a5.1-CI Arrivée Les gestionnaires en hôtellerie-intendance exécutent des tâches relatives à l'arrivée des hôtes et des clients dans des jeux de rôle et des exercices d'entraînement. (C3)
a5.2-B Départ Ils exécutent des tâches au départ des hôtes et des clients conformément aux directives de l'entreprise et aux exigences de son système opérationnel. (C3)	a5.2-EP Départ Ils expliquent les tâches à accomplir lors du départ des hôtes et des clients. (C2)	a5.2-CI Départ Ils exécutent des tâches relatives au départ des hôtes et des clients dans des jeux de rôle et des exercices d'entraînement. (C3)
a5.3-E Réservations Ils prennent les réservations et les demandes de renseignements et les traitent conformément aux directives de l'entreprise. (C3)	a5.3-EP Réservations Ils comparent différents types de réservations. (C4)	a5.3-CI Réservations Ils traitent les réservations et les commandes dans le cadre de jeux de rôle et d'exercices d'entraînement. (C3)
a5.4-E Saisie de données Ils traitent les données et les informations provenant des hôtes, des clients, des partenaires et des collaborateurs à l'aide des logiciels et du matériel de l'entreprise. (C3)	a5.4-EP Saisie de données Ils utilisent des auxiliaires techniques et d'autres outils appropriés pour accomplir leurs missions. (C3)	a5.4-CI Saisie de données Ils utilisent des auxiliaires techniques et d'autres outils appropriés pour accomplir leurs missions. (C3)
	a5.5-EP Statistiques d'entreprise Ils expliquent le sens et l'objectif des statistiques d'exploitation et les traitent. (C5)	

Compétence opérationnelle a6 : encadrer les hôtes et les clients ayant des besoins spécifiques

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance s'enquêtent des besoins particuliers des hôtes et des clients souffrant d'un handicap. Ils organisent des mesures d'assistance, en informant les collaborateurs qui sont en contact avec ces hôtes et ces clients et les instruisent sur les mesures prises.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a6.1-E Identifier et prendre des mesures d'assistance Les gestionnaires en hôtellerie-intendance identifient, évaluent et prennent les mesures d'assistance pour les hôtes et les clients ayant des besoins physiques ou psychiques particuliers. (C4)	a6.1-EP Identifier et prendre des mesures d'assistance Les gestionnaires en hôtellerie-intendance expliquent les principes à adopter avec les personnes ayant besoin d'assistance et les appliquent dans des études de cas. (C3)	
a6.2-E Gestion du contact Ils gèrent le contact avec les hôtes et les clients ayant des besoins physiques et psychiques particuliers d'une manière adaptée au destinataire et à la situation et mettent en œuvre les mesures nécessaires. (C3)		a6.2-CI Gestion du contact Au travers de jeux de rôles, les gestionnaires en hôtellerie-intendance conçoivent des mesures efficaces pour prêter assistance aux hôtes et aux clients ayant des besoins particuliers et satisfaire ces derniers. (C3)
a6.3-E Situations d'urgence Ils réagissent de manière appropriée dans les situations d'urgence, prodiguent les premiers secours et prennent d'autres mesures nécessaires. (C3)	a6.3-EP Situations d'urgence A l'aide d'exemples, ils montrent les mesures appropriées dans les situations d'urgence et pour les premiers secours. (C3)	

Domaine de compétences opérationnelles B : service de boissons et de mets

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance servent des boissons et des mets à leurs hôtes et clients selon le déroulement de la journée ou lors d'occasions spéciales. Il leur incombe fréquemment de recommander des boissons et des mets et d'en prendre commande. Ils confectionnent eux-mêmes des mets simples.

Les tâches liées au service des boissons et des mets comprennent le nettoyage et l'entretien des machines et des appareils utilisés à cet effet. La vaisselle fait également partie du service, et les gestionnaires en hôtellerie-intendance organisent et s'acquittent des tâches correspondantes.

Compétence opérationnelle b1 : commander et dresser des boissons et des mets

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance préparent des boissons et des mets pour les hôtes et les clients et dressent des tables et des buffets. Le type de boissons et de mets dépend du déroulement de la journée ou de la nature et de la forme des événements au cours de l'année.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b1.1-E Présentation de boissons et de mets Les gestionnaires en hôtellerie-intendance préparent des boissons et des mets selon les directives en ménageant les ressources, appliquent les normes de qualité et les directives de l'entreprise et dressent les boissons et les mets préparés. (C3)	b1.1-EP Présentation de boissons et de mets Les gestionnaires en hôtellerie-intendance appliquent les règles relatives au dressage des boissons et des mets en utilisant un langage technique approprié. (C3)	b1.1-CI Présentation de boissons et de mets Les gestionnaires en hôtellerie-intendance préparent des boissons et des mets selon les directives en ménageant les ressources, appliquent les normes de qualité et dressent les boissons et les mets préparés. (C3)
b1.2-E Dressage de tables et de buffets Ils dressent les tables et les buffets de manière adaptée à la situation. (C3)	b1.2-EP Dressage de tables et de buffets Ils montrent différentes manières de dresser des tables et des buffets et justifient leur démarche à l'aide de règles de base dans des études de cas. (C4)	b1.2-CI Dressage de tables et de buffets Ils dressent les tables et les buffets de manière adaptée à la situation. (C3)
b1.3-E Prescriptions juridiques concernant les boissons et les mets Ils mettent en œuvre les prescriptions juridiques et de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé en rapport avec le service des mets et des boissons. (C3)	b1.3-EP Prescriptions juridiques concernant les boissons et les mets Ils expliquent les prescriptions juridiques et de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé et les mettent en œuvre dans le cadre du service des boissons et des mets. (C3)	b1.3-CI Prescriptions juridiques concernant les boissons et les mets Ils mettent en œuvre les mesures juridiques en matière d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé dans le cadre du service des boissons et des mets. (C3)

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b1.4-B Préparation de boissons Ils préparent des boissons. (K3)	b1.4-EP Préparation de boissons Ils expliquent les exigences liées à la préparation de différentes boissons en utilisant un vocabulaire approprié. (C2) an die Zubereitung von verschiedenen Getränken in einer angemessenen Fachsprache. (K2)	b1.4-CI Préparation de boissons Ils préparent des boissons. (K3)
b1.5-E Confection de mets** Ils commandent les ingrédients nécessaires et confectionnent des mets simples à partir de marchandises fraîches ainsi que de produits semi-finis et finis, de manière professionnelle, adaptée au destinataire et à la situation. (C5)	b1.5-EP Confection de mets Ils expliquent les exigences relatives à la confection de différents mets simples dans un langage technique approprié. (C2)	
	b1.6-EP Produits semi-finis et finis A l'aide d'exemple, ils expliquent les types et les classes de produits semi-finis et finis ainsi que la manière de les traiter. (C5)	
b1.7-E Ustensiles, machines et appareils servant à la confection des mets** Ils utilisent les ustensiles, les machines et les appareils servant à la confection des mets simples. (C3)	b1.7-EP Ustensiles, machines et appareils servant à la confection des mets A l'aide d'exemples, ils décrivent les ustensiles, les machines et les appareils nécessaires à la confection de mets simples. (C2)	
b1.8-E Prescriptions applicables à la confection des mets** Lors de la confection des mets simples, ils appliquent les prescriptions juridiques et de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3)	b1.8-EP Prescriptions applicables à la confection des mets Ils expliquent les prescriptions juridiques et de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé en rapport avec la confection des mets simples. (C2)	

** Objectif évaluateur de l'entreprise propre au domaine spécifique intendance

Compétence opérationnelle b2 : conseiller des boissons et des mets, en prendre commande et les servir

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance s'enquière des souhaits de leurs hôtes et de leurs clients en matière de boissons et de mets. La plupart de ces derniers apprécient d'être conseillés car ils peuvent présenter des intolérances à certains aliments ou aimeraient goûter des produits régionaux. Les hôtes et les clients attachent de l'importance à un service attentionné, respectant les règles de service.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b2.1-E Conseiller des boissons et des mets Les gestionnaires en hôtellerie-intendance proposent aux hôtes et aux clients les boissons et les mets de l'offre de l'établissement en fonction de la situation et du destinataire. (C5)	b2.1-EP Conseiller des boissons et des mets Les gestionnaires en hôtellerie-intendance citent les différents composants des boissons et des mets qu'ils sont en mesure de proposer dans des d'études de cas. (C5)	b2.1-CI Conseiller des boissons et des mets Les gestionnaires en hôtellerie-intendance proposent différentes boissons et différents mets de manière adaptée à la situation et au destinataire, dans le cadre de jeux de rôle (C5)
	b2.2-EP Boissons et mets régionaux et de saison Ils fournissent des informations sur les boissons et les plats régionaux et saisonniers. (C2)	
	b2.3-EP Régimes alimentaires, intolérances et allergies Ils expliquent les différents régimes alimentaires et citent les intolérances et allergies possibles avec certains aliments. (C5)	
b2.4-E Types de service et règles de service Ils mettent en œuvre des règles de service et des systèmes de distribution des repas pour différents types de service. (C3)	b2.4-EP Types de service et règles de service Ils expliquent et comparent les types de service, les règles de service, les procédures de service et les systèmes de distribution des mets. (C4)	b2.4-CI Types de service et règles de service Ils appliquent les règles de service, les procédures de service et les types de service. (C3)

Compétence opérationnelle b3 : utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils nécessaires à la préparation des boissons et des mets

Dans le cadre du service des boissons et des mets, les gestionnaires en hôtellerie-intendance nettoient les machines et les appareils utilisés. Ils veillent à ce que les appareils soient en bon état de marche ou les signalent pour réparation en cas de défaut constaté.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b3.1-E Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets Les gestionnaires en hôtellerie-intendance utilisent les machines et les appareils pour servir des boissons et des mets. (C3)	b3.1-EP Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets Les gestionnaires en hôtellerie-intendance expliquent le fonctionnement et l'utilisation des machines et des appareils employés pour servir les boissons et les mets. (C2)	b3.1-CI Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets Les gestionnaires en hôtellerie-intendance utilisent des machines et des appareils pour servir des boissons et des mets lors d'exercices d'entraînement. (C3)
b3.2-E Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets Ils nettoient les appareils et les machines employés pour servir les boissons et les mets et assurent leur entretien. (C3)	b3.2-EP Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets Ils décrivent le nettoyage et l'entretien des machines et des appareils employés pour servir les boissons et les mets. (C2)	b3.2-CI Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets Ils nettoient les machines et les appareils employés pour servir les boissons et les mets et assurent leur entretien. (C3)
b3.3-E Réparation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets Ils identifient les défauts des machines et des appareils employés pour servir les boissons et les mets, y remédient ou les signalent pour réparation. (C4)		

Compétence opérationnelle b4 : organiser et exécuter le processus de lavage de la vaisselle

Le travail des gestionnaires en hôtellerie-intendance implique souvent de laver la vaisselle et les couverts utilisés. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance organisent le processus de lavage de la vaisselle et l'effectuent consciencieusement. Ils font attention au matériel à laver et au dosage des produits de vaisselle et de nettoyage. Ils terminent par le nettoyage des machines utilisées pour la vaisselle.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b4.1-E Opérations du circuit de lavage de la vaisselle Les gestionnaires en hôtellerie-intendance exécutent correctement les opérations du circuit de lavage de la vaisselle. (C3)	b4.1-EP Opérations du circuit de lavage de la vaisselle Les gestionnaires en hôtellerie-intendance expliquent le cycle de lavage de la vaisselle et justifient les étapes de travail. (C2)	b4.1-CI Opérations du circuit de lavage de la vaisselle Les gestionnaires en hôtellerie-intendance exécutent correctement les opérations du circuit de lavage de la vaisselle. (C3)
b4.2-E Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage Durant le processus de lavage de la vaisselle, ils utilisent les produits de lavage et de nettoyage de manière appropriée à la situation et en préservant l'environnement. (C3)	b4.2-EP Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage Ils expliquent les caractéristiques et les propriétés des matériaux et des produits employés pour laver la vaisselle dans l'organisation du processus. (C2)	b4.2-CI Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage Durant le processus de lavage de la vaisselle, ils utilisent les produits de lavage et de nettoyage de manière appropriée à la situation et en préservant l'environnement. (C3)
	b4.3-EP Dosage des produits de vaisselle et de nettoyage Ils expliquent la pertinence d'un dosage écologique et économique des produits de vaisselle et de nettoyage. (C2)	
b4.4-E Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle Ils utilisent et nettoient les machines et les appareils du processus de lavage de la vaisselle. (C3)	b4.4-EP Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle Ils expliquent les bases des fonctions des machines et des appareils employés dans le processus de lavage de la vaisselle. (C2)	b4.4-CI Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle Ils utilisent et nettoient les machines et les appareils du processus de lavage de la vaisselle. (C3)

Domaine de compétences opérationnelles C : nettoyage et aménagement de locaux

Pour que les gens se sentent bien dans les locaux, il est important que ces derniers soient propres et bien entretenus. A cet effet, les gestionnaires en hôtellerie-intendance utilisent et entretiennent des décorations et compositions florales.

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance nettoient soigneusement les locaux et les installations. Les exigences en matière d'hygiène ainsi qu'une utilisation raisonnée de l'énergie et des ressources jouent ici un rôle central. Pour pouvoir satisfaire à ces exigences et effectuer un nettoyage efficient, il est indispensable de disposer de connaissances, d'aptitudes et de compétences dans la manipulation des machines et des appareils et en matière de traitement des matériaux et des surfaces.

Compétence opérationnelle c1 : préparer et aménager des locaux dans le domaine de l'hôtellerie-intendance

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance préparent des salles pour différents usages et, si nécessaire, les aménagent à l'aide d'éléments de décoration ou selon le désir des hôtes et des clients. Ce faisant, ils veillent à ce que les éléments de décoration et d'aménagement utilisés soient sûrs, hygiéniques, exempts de défauts et régulièrement entretenus.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c1.1-E Aménagement de locaux Les gestionnaires en hôtellerie-intendance aménagent les locaux de manière appropriée à l'utilisation et à la clientèle ou les préparent pour l'usage requis. (C3)	c1.1-EP Aménagement de locaux Les gestionnaires en hôtellerie-intendance expliquent l'importance des éléments d'ambiance pour un aménagement agréable des locaux et illustrent leurs propos dans des exemples. (C3)	c1.1-CI Aménagement de locaux Les gestionnaires en hôtellerie-intendance aménagent les locaux de manière appropriée à l'utilisation et à la clientèle ou les préparent pour l'usage requis. (C3)
c1.2-E Agencement et décoration de locaux et de tables Ils agencent et décorent des locaux et des tables pour différents usages. (C3)	c1.2-EP Agencement et décoration de locaux et de tables Ils expliquent les principes de l'agencement des locaux et des tables et décrivent les possibilités de décoration pour différents usages. (C3)	c1.2-CI Agencement et décoration de locaux et de tables Ils agencent et décorent des locaux et des tables pour différents usages. (C3)
c1.3-E Soin des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration Ils s'occupent des plantes, des fleurs coupées et d'autres éléments décoratifs et veillent à les préserver en ménageant les ressources. (C3)	c1.3-EP Soin des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration Ils expliquent les règles de base pour soigner les plantes, les fleurs coupées et entretenir d'autres éléments de décoration à l'aide d'exemples. (C3)	c1.3-CI Soin des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration Ils s'occupent des plantes, des fleurs coupées et d'autres éléments décoratifs et veillent à les préserver en ménageant les ressources. (C3)

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c1.4-E Exigences juridiques en matière d'aménagement des locaux Ils appliquent les prescriptions juridiques et de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec l'aménagement des locaux. (C3)	c1.4-EP Exigences juridiques en matière d'aménagement des locaux Ils citent les prescriptions juridiques relatives à l'hygiène, à la sécurité au travail et à la protection de la santé en rapport avec l'aménagement des locaux. (C3)	c1.4-CI Exigences juridiques en matière d'aménagement des locaux Ils appliquent les prescriptions juridiques relatives à l'hygiène, à la sécurité au travail, à la protection de la santé et à la protection de l'environnement en rapport avec l'aménagement des locaux. (C3)

Compétence opérationnelle c2 : nettoyer des locaux et des équipements dans le domaine de l'hôtellerie-intendance

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance nettoient et désinfectent les locaux de leur secteur de travail. A cet effet, ils choisissent les méthodes appropriées et utilisent des machines et des appareils de nettoyage lorsque nécessaire. Lors du nettoyage et de la désinfection, ils observent les prescriptions juridiques et de l'entreprise en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance vérifient ensuite à l'aide de moyens de contrôle qu'il ne manque rien dans les locaux et les équipements, qu'ils sont propres et en bon état de fonctionnement.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	c2.1-EP Objectifs du nettoyage Les gestionnaires en hôtellerie-intendance expliquent les objectifs du nettoyage des locaux et des équipements et comparent les méthodes, les systèmes, ainsi que les différents types de nettoyage. (C4)	
c2.2-E Organisation du nettoyage Les gestionnaires en hôtellerie-intendance organisent le nettoyage superficiel, d'entretien, intermédiaire et à fond ainsi que la désinfection des locaux et des équipements. (C5)	c2.2-EP Organisation du nettoyage Ils organisent les processus de travail pour le nettoyage et la désinfection des locaux et des équipements et expliquent les critères et les étapes de la planification. (C5)	c2.2-CI Organisation du nettoyage Les gestionnaires en hôtellerie-intendance organisent le nettoyage superficiel, d'entretien, intermédiaire et à fond ainsi que la désinfection des locaux et des équipements. (C5)
c2.3-E Nettoyage des locaux et des équipements Ils procèdent au nettoyage superficiel, d'entretien, intermédiaire et à fond ainsi qu'à la désinfection des locaux et des équipements en ménageant les ressources. (C3)	c2.3-EP Nettoyage des locaux et des équipements Ils distinguent les caractéristiques spécifiques, les matériaux et les particularités des différentes pièces et équipements et leur attribuent des méthodes et des produits de nettoyage et de désinfection. (C4)	c2.3-CI Nettoyage des locaux et des équipements Ils procèdent au nettoyage superficiel, d'entretien, intermédiaire et à fond ainsi qu'à la désinfection des locaux et des équipements en ménageant les ressources. (C3)
c2.4-E Moyens de contrôle pour le nettoyage Ils vérifient les locaux et les équipements à l'aide d'instruments pour s'assurer de l'exhaustivité du travail, de la propreté et de la fonctionnalité de tous les appareils. (C3)	c2.4-EP Moyens de contrôle pour le nettoyage Ils comparent les instruments d'auto-contrôle et de contrôle externe pour le nettoyage des locaux et des équipements. (C4)	c2.4-CI Moyens de contrôle pour le nettoyage Ils vérifient les locaux et les équipements à l'aide d'instruments pour s'assurer de l'exhaustivité du travail, de la propreté et de la fonctionnalité de tous les appareils. (C3)

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c2.5-E Prescriptions juridiques applicables au nettoyage Ils appliquent les prescriptions juridiques et de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec le nettoyage de locaux et d'équipements. (C3)</p>	<p>c2.5-EP Prescriptions juridiques applicables au nettoyage Ils citent les prescriptions juridiques en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec le nettoyage de locaux et d'équipements et les appliquent dans des exemples. (C3)</p>	<p>c2.5-CI Prescriptions juridiques applicables au nettoyage Ils appliquent les prescriptions juridiques et les directives en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec le nettoyage de locaux et d'équipements. (C3)</p>

Compétence opérationnelle c3 : utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de nettoyage

Lors du nettoyage, les gestionnaires en hôtellerie-intendance manipulent les machines et appareils appropriés. Ce faisant, ils suivent les instructions du fabricant et travaillent de manière ergonomique. Ils dosent soigneusement les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection afin de préserver le matériel, les surfaces, les ressources et l'environnement. Ils entretiennent les machines et les appareils et signalent les défauts constatés au service compétent.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.1-E Emploi des machines et appareils de nettoyage Les gestionnaires en hôtellerie-intendance manipulent et utilisent les machines et les appareils de nettoyage de manière ergonomique et conformément aux indications du fabricant. (C3)	c3.1-EP Emploi des machines et appareils de nettoyage Les gestionnaires en hôtellerie-intendance décrivent et comparent les propriétés, le mode de fonctionnement et l'utilisation soignée des machines, des appareils et du matériel de l'entreprise. (C4)	c3.1-CI Emploi des machines et appareils de nettoyage Les gestionnaires en hôtellerie-intendance manipulent et utilisent les machines et les appareils de nettoyage de manière ergonomique et conformément aux indications du fabricant. (C3)
c3.2-E Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection Ils utilisent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection de manière économique et écologique, conformément aux indications du fabricant. (C3)	c3.2-EP Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection Ils expliquent les aspects économiques et écologiques des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection et les appliquent dans des exemples. (C3)	c3.2-CI Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection Ils utilisent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection de manière économique et écologique, conformément aux indications du fabricant. (C3)
c3.3-E Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection des auxiliaires de manière écologique et économique. (C5)	c3.3-EP Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection Ils distinguent différents systèmes de dosage et calculent le dosage correct des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection de manière écologique et économique dans des études de cas. (C5)	c3.3-CI Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection des auxiliaires de manière écologique et économique. (C5)
c3.4-E Nettoyage et entretien de machines et appareils de nettoyage Ils nettoient et entretiennent les machines et appareils de nettoyage conformément aux indications du fabricant. (C3)	c3.4-EP Nettoyage et entretien de machines et appareils de nettoyage Ils expliquent l'importance d'une manipulation soignée des machines, des appareils et du matériel de l'entreprise et décrivent les mesures appropriées pour les maintenir en bon état. (C2)	c3.4-CI Nettoyage et entretien de machines et appareils de nettoyage Ils nettoient et entretiennent les machines et appareils de nettoyage conformément aux indications du fabricant. (C3)

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.5-E Détection de dysfonctionnements de machines et appareils de nettoyage Ils repèrent les dysfonctionnements et recensent les dommages, les défauts et les besoins de réparation des machines et appareils de nettoyage et prennent les mesures appropriées. (C5)	c3.5-EP Détection de dysfonctionnements de machines et appareils de nettoyage Ils décrivent les procédures permettant de repérer les dysfonctionnements, les dommages, les défauts et les besoins de réparation des machines et appareils de nettoyage et indiquent les mesures appropriées au travers d'exemples. (C5)	

Domaine de compétences opérationnelles D : organisation du circuit du linge

L'entretien du linge dans une entreprise comprend le traitement, la remise en état et la mise à disposition du linge de l'entreprise et de la clientèle. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance sont conscients que seul un linge correctement traité convient à l'utilisateur final. À l'aide d'appareils et de machines de buanderie et de détergents, ils nettoient le linge sale et le préparent pour les utilisateurs finaux. À la fin du processus de lavage, ils nettoient les appareils et les machines et veillent à leur entretien. En assurant l'entretien du linge, les gestionnaires en hôtellerie-intendance tiennent compte de l'efficacité énergétique et de l'utilisation des ressources, des aspects économiques ainsi que de la sécurité au travail et de la protection de la santé.

Compétence opérationnelle d1 : traiter le linge de l'entreprise et des hôtes et des clients dans le circuit du linge

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance planifient et organisent le circuit du linge pour le linge de l'entreprise et le linge personnel des hôtes et des clients de leur entreprise. Ils trient le linge en fonction de sa provenance, de son mode de traitement, de sa couleur et de son degré de salissure. Avant le cycle de lavage proprement dit, ils veillent à ce que les pièces de linge soient lavées comme indiqué sur les étiquettes d'entretien. Après le lavage, ils traitent le linge selon des méthodes définies et le préparent pour le rangement. Avant de remettre le linge propre, ils le contrôlent encore une fois. Il effectue également ce contrôle pour le linge provenant de buanderie externes et prennent les mesures qui s'imposent en cas d'irrégularités.

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance procèdent de manière comparable pour le lavage du linge infectieux, tout en appliquant les règles d'hygiène appropriées. Dans l'ensemble du circuit du linge, ils respectent les prescriptions juridiques et de l'entreprise et mettent en œuvre des mesures relatives à l'hygiène, à la sécurité au travail, à la protection de la santé et à la protection de l'environnement.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	d1.1-EP Importance d'un linge propre Les gestionnaires en hôtellerie-intendance expliquent à l'aide d'exemples l'importance d'un linge propre pour l'ensemble de l'entreprise. (C2)	
	d1.2-EP Importance du circuit du linge et modèles d'approvisionnement pour différents types de linge ils expliquent en quoi consiste le circuit du linge et comparent les différences entre le linge d'entreprise, le linge de la clientèle et les vêtements de travail et décrivent différents modèles d'approvisionnement. (C4)	

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d1.3-E Planification et organisation des travaux du circuit du linge Les gestionnaires en hôtellerie-intendance planifient et organisent les étapes de travail afin d'assurer l'efficacité du circuit du linge. (C5)	d1.3-EP Planification et organisation des travaux du circuit du linge Ils planifient et décrivent les étapes de travail du circuit du linge à l'aide d'exemples. (C5)	d1.3-CI Planification et organisation des travaux du circuit du linge Les gestionnaires en hôtellerie-intendance planifient et organisent les étapes de travail afin d'assurer l'efficacité du circuit du linge. (C5)
	d1.4-EP Propriétés des textiles Ils décrivent les caractéristiques, les propriétés et l'entretien des fibres textiles et des types de linge. (C2)	
d1.5-E Tri du linge Ils trient le linge d'entreprise et le linge de la clientèle en fonction du traitement, de la couleur et du degré de salissure. (C4)	d1.5-EP Tri du linge Ils déterminent le traitement approprié au tissu à partir des informations figurant sur les étiquettes d'entretien. (C3)	d1.5-CI Tri du linge Ils trient le linge d'entreprise et le linge de la clientèle en fonction du traitement, de la couleur et du degré de salissure. (C4)
d1.6-E Ergonomie dans le circuit du linge Ils exécutent les tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique. (C3)	d1.6-EP Ergonomie dans le circuit du linge Ils reconnaissent et justifient les caractéristiques d'un travail ergonomique en rapport avec le circuit du linge à l'aide d'exemples. (C4)	d1.6-CI Ergonomie dans le circuit du linge Ils exécutent des tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique. (C3)
d1.7-E Traitement du linge Après avoir trié le linge, ils le traitent selon des méthodes définies afin qu'il soit prêt à ranger. (C3)		d1.7-CI Traitement du linge Après avoir trié le linge, ils le traitent selon des méthodes définies afin qu'il soit prêt à ranger. (C3)
d1.8-E Entretien du linge Ils assurent une remise en état des textiles efficiente et justifiable sur le plan économique. (C3)	d1.8-EP Entretien du linge Ils décrivent les caractéristiques d'une réparation économiquement justifiable et efficace des textiles et les appliquent dans des exemples. (C3)	d1.8-CI Entretien du linge Ils assurent une remise en état des textiles efficiente et justifiable sur le plan économique. (C3)

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d1.9-E Linge infectieux Ils préparent le linge infectieux pour le cycle de lavage et appliquent les règles d'hygiène appropriées. (C3)	d1.9-EP Linge infectieux Ils identifient et décrivent les risques du linge infectieux en termes de sécurité au travail, de protection de la santé et des règles d'hygiène en vigueur au travers d'exemples. (C4)	d1.9-CI Linge infectieux Ils préparent le linge infectieux pour le cycle de lavage et appliquent les règles d'hygiène appropriées. (C3)
d1.10-E Contrôle du linge Ils vérifient la propreté du linge traité ainsi que l'exhaustivité et la qualité du travail effectué. (C3)		d1.10-CI Contrôle du linge Ils vérifient la propreté du linge traité ainsi que l'exhaustivité et la qualité du travail effectué. (C3)
d1.11-E Contrôle de la livraison du linge Ils commandent du linge auprès d'une buanderie externe et en vérifient la livraison. Ils prennent les mesures appropriées en cas d'irrégularités et de défauts. (C5)		d1.11-CI Contrôle de la livraison du linge Ils commandent du linge auprès d'une buanderie externe et en vérifient la livraison. (C3)
d1.12-E Prescriptions juridiques en matière de traitement du linge Ils appliquent les prescriptions juridiques et de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec le traitement du linge. (C3)	d1.12-EP Prescriptions juridiques en matière de traitement du linge Ils citent les prescriptions juridiques en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec le traitement du linge et les appliquent dans des exemples. (C3)	d1.12-CI Prescriptions juridiques en matière de traitement du linge Ils appliquent les prescriptions juridiques et les directives en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec le traitement du linge. (C3)

Compétence opérationnelle d2 : utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de la buanderie

Lors des différentes tâches du circuit du linge, les gestionnaires en hôtellerie-intendance emploient les machines et appareils nécessaires. Ce faisant, ils veillent à utiliser les appareils conformément aux instructions du fabricant et en ménageant leur dos. Ils dosent soigneusement les produits de lessive afin de préserver le linge et l'environnement.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>d2.1-E Emploi des machines et appareils de la buanderie ainsi que des détergents et auxiliaires de lavage</p> <p>Les gestionnaires en hôtellerie-intendance manipulent les machines et les appareils de la buanderie, et utilisent les détergents conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	<p>d2.1-EP Emploi des machines et appareils de la buanderie ainsi que des détergents et auxiliaires de lavage</p> <p>Les gestionnaires en hôtellerie-intendance expliquent et comparent les caractéristiques et les domaines d'application des machines et des appareils de la buanderie ainsi que des détergents au travers d'exemples. (C4)</p>	<p>d2.1-CI Emploi des machines et appareils de la buanderie ainsi que des détergents et auxiliaires de lavage</p> <p>Les gestionnaires en hôtellerie-intendance manipulent les machines et les appareils de la buanderie, et utilisent les détergents conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>
	<p>d2.2-EP Économie et écologie durant le processus de lessive</p> <p>Ils décrivent les aspects économiques et écologiques des machines et appareils de la buanderie ainsi que des détergents et les appliquent dans des exemples. (C3)</p>	
<p>d2.3-E Dosage des détergents et des auxiliaires de lavage</p> <p>Ils dosent les détergents et les auxiliaires de lavage selon des méthodes adaptées, de manière écologique et économique. (C5)</p>	<p>d2.3-EP Dosage des détergents et des auxiliaires de lavage</p> <p>Ils distinguent différents systèmes de dosage et calculent le dosage correct des détergents et auxiliaires de lavage de manière écologique et économique dans des études de cas. (C5)</p>	<p>d2.3-CI Dosage des détergents et des auxiliaires de lavage</p> <p>Ils dosent les détergents et les auxiliaires de lavage selon des méthodes adaptées, de manière écologique et économique. (C5)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>d2.4-E Prescriptions juridiques applicables à la manipulation des machines et des appareils de la buanderie, des détergents et des auxiliaires de lavage</p> <p>Ils appliquent les prescriptions juridiques et de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec les machines et les appareils de la buanderie ainsi que les détergents. (C3)</p>	<p>d2.4-EP Prescriptions juridiques applicables à la manipulation des machines et des appareils de la buanderie, des détergents et des auxiliaires de lavage</p> <p>Ils citent les prescriptions juridiques en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec les machines et les appareils de la buanderie, les détergents et les auxiliaires de lavage et les appliquent dans des exemples. (C3)</p>	<p>d2.4-CI Prescriptions juridiques applicables à la manipulation des machines et des appareils de la buanderie, des détergents et des auxiliaires de lavage</p> <p>Ils appliquent les prescriptions juridiques et les directives en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec les machines et les appareils de la buanderie ainsi que les détergents. (C3)</p>
<p>d2.5-E Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge</p> <p>Ils nettoient les machine et appareils de la buanderie de manière écologique et conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	<p>d2.5-EP Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge</p> <p>Ils décrivent l'importance du nettoyage et de l'entretien des machines et des appareils de la buanderie. (C2)</p>	<p>d2.5-CI Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge</p> <p>Ils nettoient les machine et appareils de la buanderie de manière écologique et conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>
<p>d2.6-E Détection de dysfonctionnements des machines et appareils de la buanderie</p> <p>Ils repèrent les dysfonctionnements et recensent les dommages, les défauts et les besoins de réparation des machines et appareils de la buanderie et prennent les mesures appropriées. (C5)</p>	<p>d2.6-EP Détection de dysfonctionnements de machines et appareils de la buanderie</p> <p>Ils décrivent les procédures permettant de repérer les dysfonctionnements, les dommages, les défauts et les besoins de réparation des machines et appareils de la buanderie et indiquent les mesures appropriées au travers d'exemples. (C5)</p>	

Domaine de compétences opérationnelles E : organisation et mise en œuvre de processus opérationnels

Le domaine d'activité des gestionnaires en hôtellerie-intendance se caractérise par différentes tâches organisationnelles. Les processus de travail de tous les secteurs de responsabilité doivent être définis, appliqués et, si nécessaire, optimisés. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance travaillent souvent au sein d'équipes interdisciplinaires et collaborent étroitement avec des représentants de différents domaines spécialisés au sein et en dehors de l'entreprise. Ce faisant, ils font valoir le point de vue et les préoccupations de l'hôtellerie-intendance dans la collaboration.

Les processus typiques que les gestionnaires en hôtellerie-intendance organisent sont la gestion des denrées alimentaires et des marchandises, les travaux administratifs ainsi que les tâches visant à réduire les risques d'accident et de maladie. Étant donné que les gestionnaires en hôtellerie-intendance travaillent souvent avec du personnel peu qualifié, il leur incombe d'initier leurs collaborateurs à des activités organisationnelles et concrètes et de les instruire en conséquence. Si des événements tels que des accidents ou des dommages matériels surviennent lors de l'exécution de travaux, les gestionnaires en hôtellerie-intendance prennent des mesures qui s'appuient, si possible, sur des processus définis.

Compétence opérationnelle e1 : mettre en œuvre et optimiser des processus opérationnels dans le domaine de l'hôtellerie-intendance

Afin de garantir les normes de qualité dans les processus de travail, celles-ci sont souvent définies et décrites dans les entreprises. Elles sont généralement ancrées dans une charte ou relèvent d'une certification de la qualité. Les processus de communication, l'organisation des travaux, les consignes de confidentialité et le traitement des informations et des données sont, par exemple, décrits dans les documents correspondants. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en œuvre ces normes de qualité dans leur travail.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e1.1-E Processus certifiés Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en œuvre des processus de travail définis dans le secteur de l'hôtellerie-intendance dans des entreprises certifiées. (C3)	e1.1-EP Processus certifiés Les gestionnaires en hôtellerie-intendance décrivent les différentes certifications et leur importance pour l'entreprise. (C2)	
e1.2-E Gestion de la qualité Ils respectent les normes de qualité et mettent en œuvre des mesures de développement et d'assurance de la qualité. (C3)	e1.2-EP Gestion de la qualité Ils expliquent et comparent l'importance de la gestion de la qualité et des normes de qualité dans différentes entreprises. (C4)	
	e1.3-EP Organisations responsables Ils présentent le rôle et les offres des organisations responsables telles que les associations professionnelles dans le domaine de l'hôtellerie-intendance. (C2)	

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e1.4-E Communication Ils respectent les voies hiérarchiques ou les canaux de communication selon l'organigramme de l'entreprise et la description des processus. (C3)		
e1.5-E Forme d'organisation et charte Dans le cadre de leur activité quotidienne, ils appliquent la charte de l'entreprise de façon consciente et active. (C3)	e1.5-EP Forme d'organisation et charte Ils expliquent l'influence exercée par la forme d'organisation et la charte sur leur domaine d'activité. (C2)	
e1.6-E Analyse des processus de travail Ils analysent leurs propres processus de travail et les optimisent si nécessaire. (C5)	e1.6-EP Analyse des processus de travail Ils expliquent les structures organisationnelle et opérationnelle et les comparent à l'aide d'exemples, et analysent et optimisent les processus de travail. (C5)	e1.6-CI Analyse des processus de travail Ils analysent les processus de travail et les optimisent si nécessaire. (C5)
e1.7-E Planification du travail Ils utilisent des outils pour la planification opérationnelle. (C3)		e1.7-CI Planification du travail Ils utilisent des outils pour la planification opérationnelle. (C3)
e1.8-E Internalisation et externalisation Ils mettent en œuvre les processus d'exploitation de l'internalisation et de l'externalisation ainsi que les prestations de services pour des tiers dans le domaine de l'hôtellerie-intendance. (C3)	e1.8-EP Internalisation et externalisation Au travers d'exemples, ils décrivent les processus d'internalisation et d'externalisation ainsi que les prestations de services pour des tiers dans le domaine de l'hôtellerie-intendance et en montrent les avantages et les inconvénients. (C4)	
e1.9-E Confidentialité et protection des données Ils suivent les directives de l'entreprise concernant le traitement confidentiel des informations et des données ainsi que du secret professionnel. (C3)	e1.9-EP Confidentialité et protection des données Ils appliquent les prescriptions juridiques relatives au traitement confidentiel des informations, des données et du secret professionnel à l'aide d'exemples. (C3)	

Compétence opérationnelle e2 : représenter le domaine de l'hôtellerie-intendance dans des équipes interdisciplinaires

Les entreprises fournissent souvent leurs services dans différents secteurs spécialisés. Cela exige une collaboration bien organisée et institutionnalisée entre les représentants des différents secteurs. Par conséquent, les gestionnaires en hôtellerie-intendance collaborent souvent au sein d'organes interdisciplinaires mis en place pour optimiser les processus transversaux. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance font valoir leur point de vue et les besoins de leur domaine dans ces groupes de travail. Ils contribuent ainsi à l'optimisation des processus opérationnels et à la résolution de situations complexes.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e2.1-E Collaboration au sein d'équipes interdisciplinaires Les gestionnaires en hôtellerie-intendance collaborent au sein d'équipes interdisciplinaires dans leur organisation et sont attentifs aux interfaces. (C3)	e2.1-EP Collaboration au sein d'équipes interdisciplinaires Les gestionnaires en hôtellerie-intendance expliquent les facteurs qui influencent la collaboration dans les équipes interdisciplinaires et montrent des exemples de leurs effets. (C3)	
e2.2-E Représentation dans des instances Ils représentent le point de vue et les besoins de l'hôtellerie-intendance dans diverses instances et groupes de projet. (C5)	e2.2-EP Représentation dans des instances Ils décrivent les tâches des différentes parties prenantes ainsi que leur importance pour les équipes interdisciplinaires et l'ensemble de l'organisation au travers d'exemples. (C2)	
e2.3-E Contribution aux solutions Ils identifient les situations difficiles, les conflits et les malentendus dans la collaboration au sein de leur propre équipe et avec d'autres parties prenantes et contribuent à les résoudre. (C5)		

Compétence opérationnelle e3 : gérer les denrées alimentaires et les marchandises du domaine de l'hôtellerie-intendance

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance collaborent souvent à la gestion des stocks de marchandises de l'entreprise. Ils commandent des marchandises en interne et en externe, contrôlent les entrées et les stocks. La gestion des denrées alimentaires et des marchandises est soumise à des règles particulières qu'ils observent. Ils étiquettent correctement les aliments et les plats préparés entamés. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance contribuent ainsi à la réduction des pertes et du gaspillage alimentaires. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance assurent également le tri et l'élimination des matières recyclables et des déchets dans le cadre du circuit des marchandises.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e3.1-E Système d'organisation dans la gestion des stocks Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en œuvre au quotidien le système d'organisation interne de l'entreprise en matière de gestion des stocks. <ul style="list-style-type: none"> • Commande de marchandises interne et externe • Réception des marchandises, y compris les points de contrôle • Inventaire (C3)	e3.1-EP Système d'organisation dans la gestion des stocks Les gestionnaires en hôtellerie-intendance montrent les principes du circuit des marchandises et de la gestion des stocks à l'aide d'exemples. (C2)	e3.1-CI Système d'organisation dans la gestion des stocks Les gestionnaires en hôtellerie-intendance appliquent le système d'organisation du centre CI en matière de gestion des stocks. <ul style="list-style-type: none"> • Commande de marchandises interne et externe • Réception des marchandises, y compris les points de contrôle • Inventaire (C3)
e3.2-E Étiquetage et stockage des denrées alimentaires Ils étiquettent correctement les aliments entamés et les mets préparés et les stockent selon les directives. (C4)	e3.2-EP Étiquetage et stockage des denrées alimentaires Ils appliquent les règles de traitement des aliments entamés et des mets préparés à l'aide d'exemples. (C4)	
e3.3-E Gaspillage alimentaire Ils appliquent les directives de l'entreprise en ce qui concerne l'utilisation respectueuse des denrées alimentaires et la réduction de leur gaspillage. (C3)	e3.3-EP Gaspillage alimentaire Ils décrivent à l'aide d'exemples des directives et des mesures pour une utilisation respectueuse des denrées alimentaires et contre leur gaspillage. (C2)	e3.3-CI Gaspillage alimentaire Ils appliquent les directives du centre CI en ce qui concerne l'utilisation respectueuse des denrées alimentaires et la réduction de leur gaspillage. (C3)
e3.4-E Gestion des déchets Ils trient les matières recyclables et les déchets et appliquent le concept de gestion des déchets de l'entreprise. (C3)	e3.4-EP Gestion des déchets Ils analysent les concepts de gestion des déchets de l'entreprise sous l'angle écologique et économique du tri, du recyclage et de l'élimination des déchets et en démontrent la valeur ajoutée pour l'entreprise et l'environnement. (C5)	e3.4-CI Gestion des déchets Ils trient les matériaux recyclables et les déchets et appliquent les directives au travers d'exemples. (C3)

Compétence opérationnelle e4 : créer et optimiser des documents relatifs à l'assurance qualité

Afin de garantir la qualité dans l'entreprise, les gestionnaires en hôtellerie-intendance établissent des documents pour l'assurance qualité. Ils communiquent au sein de l'entreprise à l'aide d'une correspondance commerciale simple et élaborent des documents axés sur la pratique qui décrivent des tâches et des processus opérationnels. Il leur incombe également d'utiliser le système de commande et de paiement de l'entreprise.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e4.1-E Documents pour l'assurance qualité Les gestionnaires en hôtellerie-intendance créent des documents pour l'assurance qualité. (C3)		e4.1-CI Documents pour l'assurance qualité Les gestionnaires en hôtellerie-intendance appliquent les documents relatifs à l'assurance qualité dans le domaine de l'hôtellerie-intendance. (C3)
e4.2-E Correspondance d'entreprise Ils rédigent une correspondance commerciale simple selon les prescriptions internes. (C3)	e4.2-EP Correspondance d'entreprise A l'aide d'exemples, les gestionnaires en hôtellerie-intendance utilisent différents moyens de communication pour transmettre des informations. (C3)	
e4.3-E Documents orientés vers la pratique Ils élaborent des documents pratiques dans le domaine de l'hôtellerie-intendance et les appliquent. (C5)	e4.3-EP Documents orientés vers la pratique Ils élaborent des documents pratiques pour le domaine de l'hôtellerie-intendance et les appliquent dans des exemples. (C5)	
e4.4-E Systèmes de commande et de paiement Ils utilisent le système de commande et de paiement. (C3)	e4.4-EP Systèmes de commande et de paiement Ils comparent les méthodes de paiement et les systèmes de paiement et sont capables d'établir des décomptes. (C4)	

Compétence opérationnelle e5 : instruire des collaborateurs dans le domaine de l'hôtellerie-intendance

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance initient les collaborateurs à l'exécution de missions en appliquant la méthode d'instruction.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e5.1-E Instruction de collaborateurs Les gestionnaires en hôtellerie-intendance instruisent les collaborateurs aux processus de travail de l'hôtellerie-intendance selon les méthodes appropriées. (C5)	e5.1-EP Instruction de collaborateurs Les gestionnaires en hôtellerie-intendance planifient et exécutent des instructions de travail dans le domaine de l'hôtellerie-intendance à l'aide d'exemples. (C5)	e5.1-CI Instruction de collaborateurs Les gestionnaires en hôtellerie-intendance instruisent les collaborateurs dans tous les domaines de l'hôtellerie-intendance dans le cadre de jeux de rôle et d'exercices d'entraînement. (C5)

Compétence opérationnelle e6 : gérer les incidents liés à la sécurité et à la santé

Dans le secteur de travail des gestionnaires en hôtellerie-intendance, il existe différents risques d'accidents ou de maladies. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance veillent à garantir un niveau de risque minimum et respectent les prescriptions en matière de prévention des incidents. Si de telles situations se produisent malgré tout, les gestionnaires en hôtellerie-intendance prennent les mesures appropriées.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>e6.1-E Sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies</p> <p>Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en œuvre les mesures du concept de sécurité de l'entreprise relatives à la sécurité au travail, à la protection de la santé et à la protection contre les incendies (directives CFST). (C3)</p>	<p>e6.1-EP Sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies</p> <p>Les gestionnaires en hôtellerie-intendance appliquent les prescriptions relatives à la protection de la santé (directives CFST) et la solution de branche spécifique au travers d'exemples et expliquent leurs propres droits et obligations. (C3)</p>	<p>e6.1-CI Sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies</p> <p>Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en œuvre les mesures de sécurité au travail, de protection contre les incendies et de protection de la santé (directives CFST). (C3)</p>
	<p>e6.2-EP Risques d'accident et de maladie</p> <p>Ils identifient les risques d'accidents et de maladies dans des exemples pratiques, les évitent et proposent des mesures immédiates. (C4)</p>	

5 Élaboration

Le plan de formation a été élaboré par les organisations du monde du travail signataires. Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du [date d'édiction de l'Orfo] sur la formation professionnelle initiale de gestionnaires en hôtellerie-intendance avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Lucerne, le [date]

OdA Hauswirtschaft Suisse

La présidente

Le secrétaire général

Susanne Oberholzer

Elvira Schwegler

Weggis, le [date]

Hotel & Gastro *formation* Schweiz

La présidente

Le directeur

Nicole Brändle-Schlegel

Max Züst

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, le [date/cachet]

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

Rémy Hübschi
Directeur suppléant
Chef de la division Formation professionnelle et continue

Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC	<i>Forme électronique</i> Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (www.sbfi.admin.ch/bvz/berufe) <i>Forme imprimée</i> Office fédéral des constructions et de la logistique (www.bundespublikationen.admin.ch)
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch Ortra intendance Suisse : www.hauswirtschaft.ch
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final (y compris une grille d'évaluation et éventuellement le dossier des prestations des cours interentreprises et/ou le dossier des prestations à la formation à la pratique professionnelle)	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch Ortra intendance Suisse : www.hauswirtschaft.ch
Dossier de formation	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch Ortra intendance Suisse : www.hauswirtschaft.ch
Rapport de formation	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch Ortra intendance Suisse : www.hauswirtschaft.ch
Documentation de la formation en entreprise	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch Ortra intendance Suisse : www.hauswirtschaft.ch
Programme de formation pour les entreprises formatrices	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch Ortra intendance Suisse : www.hauswirtschaft.ch
Equipeement/gamme de produits minimum dans l'entreprise formatrice	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch Ortra intendance Suisse : www.hauswirtschaft.ch
Programme de formation pour les cours interentreprises	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch Ortra intendance Suisse : www.hauswirtschaft.ch
Règlement d'organisation pour les cours interentreprises	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch Ortra intendance Suisse : www.hauswirtschaft.ch
Plan d'étude pour les écoles professionnelles	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch Ortra intendance Suisse : www.hauswirtschaft.ch
Règlement de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch Ortra intendance Suisse : www.hauswirtschaft.ch
Liste des termes techniques	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch Ortra intendance Suisse : www.hauswirtschaft.ch
[...]	[...]

Annexe 2 :

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

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

Dérogations à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux (Base : liste de contrôle du SECO)	
Article, lettre, chiffre	Travail dangereux (désignation selon la liste de contrôle du SECO)
2a	1. Le travail à la tâche, les travaux impliquant un rythme ou une cadence de travail constamment élevés et les travaux nécessitant une attention permanente ou impliquant une responsabilité trop grande. 2. La surveillance de personnes dans un état instable sur le plan physique ou psychique, l'apport de soins à celles-ci ou leur accompagnement.
3a	Les travaux représentant une contrainte physique excessive pour des jeunes. Manipulation / lever et porter de charges sans moyens auxiliaires.
4a	Les travaux de longue durée ou répétitifs s'effectuant, pour des raisons techniques, à des températures supérieures à 30 °C ou proches de 0 °C ou inférieures à 0, chambre froide.
4b	Les travaux impliquant la manipulation d'agents chauds ou froids et présentant un risque élevé d'accident ou de maladie professionnels.
4g	Les travaux avec des substances sous pression, notamment des vapeurs.
4h	Les travaux entraînant une exposition à des radiations non ionisantes. Appareils à induction.
6a	Les travaux avec des agents dangereux pour la santé, assortis de la mention de danger R ou H 2. Corrosion cutanée (H314) 5. Sensibilisation respiratoire (H334) 6. Sensibilisation cutanée (H317)
7a	Les travaux avec des objets pouvant être contaminés par des virus, bactéries, champignons ou parasites pathogènes (linge)
8b	Les travaux avec des outils de travail présentant des éléments en mouvement dont les zones dangereuses ne sont pas protégées ou ne le sont que par des dispositifs de protection réglables, sont notamment visées: les zones d'entraînement, de cisaillement, de coupure, de perforation, de happement, d'écrasement ou de choc.
10a	Les travaux impliquant un risque de chute: les travaux à des postes de travail et des voies de circulation en hauteur.

Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale
gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	Danger(s)	Article(s) ³	Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel ² de l'entreprise						
				Formation			Instruction des personnes en formation	Surveillance des personnes en formation		
				Formation en entreprise	Appui durant les CI	Appui de l'EP		En permanence	Fréquemment	Occasionnellement
Stockage, préparation d'auxiliaires et de denrées alimentaires Aménagement de locaux et du poste de travail Compétence opérationnelle Plan de formation: Domaine B, C ; D ;	Déplacement manuel de charges importantes Dommages au dos	3a	<ul style="list-style-type: none"> Techniques de lever et de porter. Utiliser des moyens auxiliaires appropriés pour les objets lourds. 	1e année	1	1e-3e année	Instruction par un professionnel		1e année	2e année
	Risque de chute	10a	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser des aides à la montée sûres. Échelles avec label GS et bonne stabilité. <p>Moyens auxiliaires: Documentation suva «Portez futé!» www.suva.ch/88315.F et www.suva.ch/88316.F Liste de contrôle CFST 6802 «Cuisines» Liste de contrôle CFST 6801 «Personnel de salle» Liste de contrôle CFST 6804 «Personnel d'étage et de chambre» Liste de contrôle CFST «Lingeries» CSFT IS 6209 «L'accident n'arrive pas par hasard»</p>							
Stockage des aliments en chambre froide Compétence opérationnelle Plan de formation: b1	Température ambiante froide	4a	<p>- Port correct des EPI appropriés</p> <p>Moyens auxiliaires: Liste de contrôle suva 67181.F «Chambres froides»</p>	1e année	1	1e-3e année	Instruction par un professionnel Fournir des EPI		1e année	2e année
Préparation et confection de plats Compétence opérationnelle Plan de formation: b1, b3	Brûlure Brûlures chimiques Inhalation de vapeurs	4b	<p>Manipulation d'ustensiles et d'accessoires chauds, même vides (poêles, huile de friture).</p> <p>Tourner la tête sur le côté lors de l'ouverture du combi-steamer / lave-vaisselle.</p> <p>Utiliser des moyens auxiliaires (torchon, gants)</p>	1e-3e année	1-5	1e-3e année	Instruction par un professionnel	1e année		2e année
	Piqûres / coupures	8b					Application pratique			

² Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité (d'une attestation fédérale de formation professionnelle si l'orfo le prévoit) ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

³ Articles de l'ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes, RS 822.115.2, état au 12.01.2022

Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale
gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC

	Rayonnement des champs magnétiques des appareils à induction	4h	<p>Manipulation de couteaux; planche à découper antidérapante</p> <p>Manipulation de machines avec des pièces mobiles tranchantes (p. ex. trancheuse, hachoir ; accessoires culinaires)</p> <p>Les femmes enceintes ou les personnes portant un stimulateur cardiaque ne doivent pas être exposées aux champs magnétiques.</p> <p>Moyens auxiliaires: Notice d'utilisation et d'entretien et déclaration de conformité CE du fabricant Liste de contrôle CFST 6803 «Couteaux de cuisine» Liste de contrôle CFST 6802 «Cuisines» EKAS IS 6209 «L'accident n'arrive pas par hasard» Liste de contrôle suva 67117.F «Protection de la peau dans l'agroalimentaire, les cuisines collectives et la restauration» «Valeurs» limites d'exposition aux postes de travail www.suva.ch/1903.f (chapitre: Champs électromagnétiques)</p>							
Travaux à la buanderie Nettoyage des locaux, du poste de travail, des appareils et des moyens auxiliaires Compétence opérationnelle Plan de formation: Domaine B, C ; D ;	<p>Brûlures chimiques/ Irritation de la peau</p> <p>Ingestion de produits chimiques</p> <p>Inhalation de vapeurs nocives</p> <p>Contamination par des virus, des bactéries, des agents pathogènes</p> <p>Infections</p> <p>Coupures et piqûres</p>	<p>2a 6a</p> <p>7a</p> <p>8b</p>	<p>Exécution de travaux sous pression de temps</p> <p>Lieu de conservation / accès aux fiches de données de sécurité. Manipulation de substances dangereuses.</p> <p>Identifier les différents niveaux de dangers liés aux produits chimiques et voies d'exposition à la place de travail (exposition par inhalation, cutanée et par ingestion)</p> <p>Symboles GHS.</p> <p>Mesures de premier secours</p> <p>Port correct de vêtements et d'EPI appropriés (masque de protection, lunettes de protection, gants, tablier, chaussures adaptées).</p> <p>L'obligation et les responsabilités de l'apprenti en matière de sécurité et de protection (Moyens de prévention technique, EPI, sécurité des autres personnes)</p>	1e-3e année	1-5	1e-3e année	<p>Instruction par un professionnel; PER-COS</p> <p>Démonstration</p> <p>Accès à l'entrepôt de produits dangereux et utilisation uniquement après avoir reçu une formation.</p> <p>Fournir personnellement un équipement de protection à la personne en formation et veiller à son utilisation</p>	1e année	2e/3e année	

Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale
gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC

	Happage		<p>Se désinfecter les mains - même après avoir retiré les gants</p> <p>Porter un équipement de protection approprié</p> <p>Moyens auxiliaires: Fiches thématiques de sécurité/plan de nettoyage. Suva MB 11030 «Substances dangereuses: ce qu'il faut savoir» et le dépliant Cheminfo «Fiche de données de sécurité pour les produits chimiques» Suva 2869/31 «Prévention des infections transmises par voie sanguine» Notice d'utilisation et d'entretien et déclaration de conformité CE du fabricant CSFT 6209 «L'accident n'arrive pas par hasard» Liste de contrôle suva 67035.F «Protection de la peau au travail» «Protection de la santé dans les blanchisseries» www.suva.ch/66140.f SECO – Conditions de travail 710.245.f «Utilisation sûre de produits chimiques en entreprise»</p>				<p>Instruction «Trier le linge»</p> <p>Instructions sur les appareils</p>			
<p>Servir et assister des clients ayant des besoins spécifiques</p> <p>Compétence opérationnelle</p> <p>Plan de formation: a6</p>	<p>Contrainte psychique</p> <p>Harcèlement</p>	2a	<p>Gestion des situations de stress psychologique</p> <p>Gestion du harcèlement par des personnes handicapées</p> <p>Définir l'interlocuteur/la personne de confiance</p> <p>Moyens auxiliaires: Brochure du SECO 301.926.f «Harcèlement sexuel sur le lieu de travail - Informations à l'attention des employeuses et employeurs» CSFT IS 6209 «L'accident n'arrive pas par hasard»</p>	1e-3e année	1-5	1e-3e année	<p>Adapté au destinataire</p> <p>Information, transmission des bases de la communication et des comportements par l'interlocuteur/la personne de confiance</p> <p>Formation et application pratique</p>	1e-3e année		

Légende: CI : cours interentreprises ; EP: école professionnelle: symboles GHS: «**Globally Harmonized System**» ; pictogrammes/symboles de danger des substances dangereuses

Glossaire

(*voir Lexique de la formation professionnelle, 4e édition 2013 revue et complétée, édité par le CSFO, Berne, www.lex.formationprof.ch)

Cadre européen des certifications (CEC)

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) vise à permettre la comparabilité des compétences et qualifications professionnelles entre les pays européens. Afin de relier les qualifications nationales au CEC et donc de pouvoir les comparer aux qualifications d'autres pays européens, plusieurs Etats membres élaborent des cadres nationaux des certifications (CNC).

Cadre national des certifications (CNC formation professionnelle)

Le cadre des certifications a pour but d'accroître la transparence et la comparabilité, au niveau tant national qu'international, des diplômes de la formation professionnelle et de faciliter ainsi la mobilité sur le marché du travail. Le cadre des certifications comporte huit niveaux, distinguant chacun les trois catégories d'exigences «savoirs», «aptitudes» et «compétences». Un supplément descriptif standardisé du certificat est établi pour chaque diplôme de la formation professionnelle initiale.

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

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant.

La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFPr⁴.

Compétence opérationnelle

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

Cours interentreprises (CI)*

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

Domaine de compétences opérationnelles

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

Domaines de qualification*

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

- **Domaine de qualification «travail pratique»:** Le travail pratique peut revêtir deux formes: celle d'un travail pratique individuel (TPI) ou celle d'un travail pratique prescrit (TPP).
- **Domaine de qualification «connaissances professionnelles»:** L'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la

⁴ RS 412.10

culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles.

- **Domaine de qualification «culture générale»:** Ce domaine de qualification est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale.⁵

Dossier de formation*

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

Enseignement des connaissances professionnelles

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

Entreprise formatrice*

La formation à la pratique professionnelle est dispensée dans des entreprises tant du secteur privé que du secteur public. A cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

Lieux de formation*

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

Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale

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

Objectifs évaluateurs

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

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

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

⁵ RS 412.101.241

Organisation du monde du travail (Ortra)*

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

Partenariat sur la formation professionnelle*

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

Personne en formation*

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

Plan de formation

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

Procédure de qualification*

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

Profil de qualification

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

Rapport de formation*

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

Responsables de la formation professionnelle*

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

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

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

Travail pratique individuel (TPI)

Le TPI est l'une des deux formes que peut revêtir l'examen des compétences dans le domaine de qualification «travail pratique». L'examen a lieu dans l'entreprise formatrice dans le cadre d'un mandat à réaliser pour l'entreprise. Il est régi par les «Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final» de la profession correspondante.

Travail pratique prescrit (TPP)*

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

Explications complémentaires concernant les compétences opérationnelles

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

1. Compétences professionnelles

Les compétences professionnelles concernent les domaines suivants:

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

2. Compétences méthodologiques

2.1 Techniques de travail

Afin de s'acquitter de leurs tâches professionnelles, les gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC utilisent les méthodes, les équipements, les installations techniques et les moyens auxiliaires qui conviennent, leur but étant de travailler de manière organisée, de fixer des priorités, de mettre en place des processus de manière systématique et rationnelle, de garantir la sécurité au travail et de respecter les prescriptions en matière d'hygiène. Ils planifient leurs tâches selon différentes étapes, travaillent de manière efficace en suivant des objectifs et évaluent systématiquement leur travail.

2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus

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

2.3 Stratégies d'information et de communication

Dans les établissements d'hébergement et des organisations du secteur de la santé, l'utilisation des moyens d'information et de communication est importante. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC en sont conscients et participent à l'optimisation de la transmission des informations au sein de l'entreprise. Ils se procurent des informations de manière autonome et en font un usage profitable pour l'entreprise et pour leur propre apprentissage.

2.4 Stratégies d'apprentissage

Différentes stratégies permettent d'apprendre plus efficacement. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC analysent leur manière d'apprendre et l'adaptent aux différentes tâches et problématiques. Comme les styles d'apprentissage varient d'une personne à l'autre, ils adoptent les stratégies qui leur conviennent le mieux de manière à apprendre avec plaisir et efficacement tout en approfondissant leurs compétences, tant en termes d'apprentissage tout au long de la vie qu'en termes d'apprentissage individuel.

2.5 Techniques de présentation

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

2.6 Comportement écologique

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC sont conscients de la disponibilité limitée des ressources naturelles. Ils privilégient une utilisation économe des matières premières, de l'eau et de l'énergie, et ont recours à des technologies, à des stratégies et à des techniques de travail ménageant les ressources.

2.7 Comportement économique

Un comportement respectueux des principes de l'économie d'entreprise est la base du succès de l'entreprise. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC sont conscients des coûts des matières premières, des matériaux, des machines, des installations et des équipements. Ils effectuent leurs tâches de manière efficace et sûre.

3. Compétences sociales

3.1 Capacité à communiquer

La communication objective revêt une importance primordiale dans l'exercice de la profession. C'est pourquoi les gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC font preuve de franchise et de spontanéité dans les situations professionnelles et qu'ils se réfèrent aux règles de base d'une discussion. Ils adaptent leur manière de s'exprimer et leur comportement en fonction des situations et des besoins de leurs interlocuteurs. Ils parlent avec respect et estime.

3.2 Capacité à gérer des conflits

Etant donné que des personnes parfois très différentes sont amenées à collaborer sur un même lieu de travail, il se peut que des situations conflictuelles surgissent. Les employé·e·s gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC en sont conscients et réagissent de manière calme et réfléchie. Ils sont ouverts au dialogue, sont prêts à accepter d'autres points de vue, s'expriment avec pertinence et recherchent des solutions constructives.

3.3 Aptitude au travail en équipe

Les tâches professionnelles peuvent être exécutées de manière individuelle ou en groupe. Dans de nombreuses situations, une équipe est plus performante qu'un individu. Si les em gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC travaillent en équipe, ils appliquent les règles d'un travail efficace en équipe.

4. Compétences personnelles

4.1 Capacité à analyser sa pratique

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

4.2 Autonomie et responsabilité

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

4.3 Résistance au stress

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC sont capables de faire face à des contraintes physiques et psychiques liées à leur profession. Ils connaissent leurs propres limites et demandent de l'aide pour gérer des situations complexes.

4.4 Flexibilité

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC sont capables de s'adapter aux changements et aux nouvelles situations tout en contribuant aux aménagements qui s'imposent.

4.5 Performance et comportement au travail

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

4.6 Apprentissage tout au long de la vie

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

Organisation der Arbeitswelt für die beruflichen Grundbildungen der Hauswirtschaft
Geschäftsstelle ▪ Adligenswilerstrasse 22 ▪ 6002 Luzern ▪ Tel 041 921 62 77 ▪ Fax 041 921 62 78
info@oda-hauswirtschaft.ch ▪ www.oda-hauswirtschaft.ch

Hotel & Gastro formation Schweiz | Eichstrasse 20 | Postfach 362 | 6353 Weggis
Telefon +41 (0)41 392 77 77 | Fax +41 41 392 77 70 | info@hotelgastro.ch | www.hotelgastro.ch