

# Programme de formation pour les cours interentreprises

## GESTIONNAIRE EN INTENDANCE CFC

1. Domaine de compétences opérationnelles:  
**Accueil, conseil et service aux clients**
2. Domaine de compétences opérationnelles :  
**Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements**
3. Domaine de compétences opérationnelles:  
**Réalisation des travaux du circuit du linge**
4. Domaine de compétences opérationnelles:  
**Composition, préparation et distribution de repas**
5. Domaine de compétences opérationnelles:  
**Exécution de travaux administratifs**
6. Domaine de compétences opérationnelles:  
**Promotion de sa propre santé et soutien aux clients**

Mai 2016

## Avant-propos / Introduction

L'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale et les plans de formation ont été approuvés par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI le 10 septembre 2015 et sont entrés en vigueur au 1er janvier 2016.

Les domaines de compétences ont été définis au sein de groupes de travail et les organisations membres de l'OrTra intendance Suisse ont été invitées à exprimer leurs opinions et à faire des suggestions au cours de procédures de consultation.

Les objectifs évaluateurs énumérés dans le plan de formation sont contraignants pour les trois secteurs d'apprentissage (cours interentreprises, écoles professionnelles et entreprises formatrices). Les membres des groupes de travail des secteurs cours interentreprises, entreprises formatrices et écoles professionnelles ont déterminé le contenu des formations en fonction des objectifs évaluateurs. La commission pour le développement de la profession et la qualité a harmonisé les contenus des 3 secteurs d'apprentissage.

Un groupe restreint de responsables CI enseignant dans des cours interentreprises de divers cantons dans les secteurs de formation correspondants a élaboré le contenu du programme de formation des cours interentreprises.

Ce programme de formation à l'intention des responsables de CI vise à aider ces derniers dans l'enseignement des matières pratiques et à présenter le système d'insertion des apprentis dans leur métier. Il doit contribuer à assurer une coordination à l'échelle de toute la Suisse, ainsi qu'à faciliter le passage de certains apprentis d'un canton à l'autre. Il sert de base à l'élaboration de modèles d'apprentissage propres aux cours. Le programme de formation CI ne contient pas d'approches pédagogiques détaillées mais est conçu de manière à laisser une marge de manœuvre suffisante aux responsables afin que ces derniers puissent dispenser un enseignement axé sur les aspects pratique et opérationnel.

Dans le concept pédagogique-didactique établi par ailleurs, les enseignants définissent l'approche pédagogique du cours interentreprises et de l'école professionnelle. Ce concept montre comment les cours interentreprises et l'enseignement de connaissances professionnelles sont structurés et méthodiquement/pédagogiquement aménagés de manière à mettre en œuvre ces approches. Il offre une sécurité aux responsables CI et aux enseignants lors de la préparation et du déroulement du cours et constitue un facteur important de qualité du cours.

OrTra intendance suisse

## Compétences gestionnaire en intendance CFC

---

L'objectif de la formation professionnelle initiale est de former des professionnels qualifiés pour le marché du travail. Les compétences déterminantes pour la profession sont établies dans la formation. Une compétence est la capacité d'agir avec efficacité dans une situation professionnelle donnée. A cet effet, le professionnel doit mobiliser une série de ressources appropriées à la situation (compétences opérationnelles).

Au cours de leur formation, les apprentis apprennent à identifier, à l'aide d'exemples concrets, quelles ressources (compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles) mettre en œuvre dans telle ou telle situation. C'est la raison pour laquelle il ne suffit pas d'enseigner les ressources, mais il faut exercer à les appliquer de manière appropriée à la situation donnée (mobilisation). C'est avant tout la pratique qui est ici importante, mais aussi le secteur d'apprentissage de l'école qui soutient une utilisation appropriée des ressources.

Afin de promouvoir l'information sur les compétences, un concept pédagogique-didactique présentant des exemples de situations de travail potentielles a été conçu. Ces indications servent à étayer l'information sur les compétences au sein de l'école professionnelle.

### Compétences professionnelles

Les gestionnaires en intendance utilisent les termes techniques et les outils de travail et entretiennent les matériaux de manière appropriée et appliquent les normes (de qualité), les méthodes et les procédures qui conviennent. Concrètement, ils sont capables d'exécuter seuls des tâches propres à leur domaine professionnel et de réagir de façon adéquate aux exigences inhérentes à la profession.

### Compétences méthodologiques

Les gestionnaires en intendance organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Ils tiennent compte des aspects économiques et écologiques, et appliquent les techniques de travail, de même que les stratégies d'apprentissage, d'information et de communication inhérentes à la profession en fonction des objectifs fixés. Ils ont par ailleurs un mode de pensée et d'action systémique et axé sur les processus.

### Compétences sociales

Les gestionnaires en intendance savent comment entretenir leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues et les clients et aborder les défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles de manière constructive. Ils travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail en équipe fructueux.

### Compétences personnelles

Les gestionnaires en intendance analysent leurs approches et leurs actions de manière responsable. Ils s'adaptent aux changements, tirent d'utiles enseignements de leurs limites face au stress et agissent dans une optique de développement personnel.

Ils se distinguent par leur motivation, leur comportement au travail exemplaire et leur volonté de se former tout au long de la vie.

## Niveaux taxonomiques gestionnaires en intendance CFC

---

### C1 Savoir

Les gestionnaires en intendance restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires.

1.3.1 Ils citent les termes techniques spécifiques relatifs aux composants des repas.

### C2 Comprendre

Les gestionnaires en intendance expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots.

2.1.5 Ils expliquent les aspects économiques et écologiques des produits de nettoyage et d'entretien.

### C3 Appliquer

Les gestionnaires en intendance mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles.

4.2.3 Ils appliquent les différentes techniques de préparation et de découpe définies.

### C4 Analyser

Les gestionnaires en intendance analysent une situation complexe: ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles.

3.2.2 Ils évaluent si la remise en état de textiles endommagés est réalisable et si elle est justifiable du point de vue économique.

### C5 Synthétiser

Les gestionnaires en intendance combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout.

1.6.1 Ils élaborent la planification de l'engagement des membres de l'équipe en fonction des travaux à effectuer.

### C6 Evaluer

Les gestionnaires en intendance évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés.

2.1.7 Ils choisissent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection les mieux appropriés pour un matériau donné et savent les utiliser.

## Compétences opérationnelles gestionnaires en intendance CFC

---

### Compétences opérationnelles importantes

Les compétences opérationnelles des gestionnaires en intendance sont réparties en six domaines de compétences opérationnelles :

- a) accueil, conseil et service aux clients;
- b) nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements;
- c) réalisation des travaux du circuit du linge;
- d) composition, préparation et distribution de menus;
- e) exécution de travaux administratifs;
- f) promotion de sa propre santé et soutien aux clients.

Les domaines des compétences opérationnelles sont décrits comme suit :

#### a) **Accueil, conseil et service aux clients**

Les gestionnaires en intendance accueillent, conseillent et servent les clients de façon compétente. Ils se comportent selon les règles en vigueur dans l'entreprise et respectent les formes correctes de civilité. Ils communiquent de façon professionnelle, respectueuse et valorisante. Ils sont capables d'organiser des événements. Ils sont en mesure de dresser et de décorer des tables et des buffets de façon adaptée aux situations. Ils mettent en œuvre des mesures de promotion des ventes proposées. Dans le cadre de leur activité, ils respectent la culture de l'entreprise.

#### b) **Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements**

Ils assurent un nettoyage hygiénique, efficient en tenant compte de l'utilisation de l'énergie et des ressources, et adapté aux matériaux. Ils font en sorte que les locaux et les équipements soient adaptés aux situations et aux besoins des clients. Ils disposent des connaissances approfondies des matériaux et des processus de nettoyage permettant de garantir les standards de qualité requis. Ils sont en mesure de planifier et de réaliser l'instruction d'autres personnes.

#### c) **Réalisation des travaux du circuit du linge**

Ils assurent un entretien du linge soigneux et impeccable en tenant compte de l'hygiène ainsi qu'efficace du point de vue de l'utilisation de l'énergie et des ressources. Ils sont en mesure de remettre en état des textiles en tenant compte de critères économiques. Ils traitent le linge infectieux selon les normes en vigueur.

#### d) **Composition, préparation et distribution de menus**

Ils composent des menus répondant aux critères d'une alimentation saine. Ils appliquent les directives relatives à l'hygiène dans le cadre de la préparation des repas et travaillent de façon efficiente. Ils assurent la distribution des repas en tenant compte des besoins et garantissent une organisation du lavage de la vaisselle appropriée et hygiénique. Ils veillent à une utilisation efficace de l'énergie et des ressources.

**e) Exécution de travaux administratifs**

Ils mettent en œuvre l'organisation de l'entreprise de façon optimale et exécutent tous les travaux administratifs relatifs à leurs domaines d'activité. Ils assurent la qualité au sein de l'entreprise et enregistrent les données nécessaires à l'établissement de statistiques. Ils préparent les achats de marchandises et assurent un approvisionnement optimal du stock.

**f) Promotion de sa propre santé et soutien aux clients**

Dans leur domaine de responsabilité, ils agissent de manière précise et sont conscients de l'impact de leur travail sur toutes les personnes impliquées. Ils entretiennent les contacts avec les clients et sont en mesure d'identifier leurs besoins. Ils adoptent un comportement adapté aux situations et aux publics cibles. Ils prennent soin de leur propre santé psychique et physique.

# CFC Domaine de compétences opérationnelles 1

## Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et contenu pour les cours interentreprises

Classé par les 3 années d'apprentissage

<p><b>Domaine de compétences opérationnelles 1: accueil, conseil et service aux clients</b></p> <p>Les clients de toutes cultures doivent sentir qu'ils sont les bienvenus, qu'ils sont respectés et que l'on répond à leurs besoins. L'ambiance de l'entreprise est en grande partie influencée par l'attitude de ses collaborateurs. Le comportement affiché face aux clients ainsi que l'attitude au sein de l'équipe jouent un grand rôle. Il est important de mettre en œuvre la culture de l'entreprise.</p> <p>Les gestionnaires en intendance accueillent, conseillent et servent les clients de manière compétente. Un marketing adapté aux circonstances est très important pour la clientèle et pour l'entreprise. Des tables dressées et décorées en fonction des situations contribuent au bien-être des clients.</p> <p>Les événements et les fêtes organisés dans le courant de l'année apportent un changement bienvenu. Le succès de ces événements dépend d'une organisation et d'une réalisation sans failles.</p>		
<p><b>1<sup>ère</sup> année d'apprentissage</b></p>		<p>8 heures</p>
<p><b>Compétence opérationnelle 1.2: communiquer de façon professionnelle, respectueuse et valorisante</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance participent activement à la mise en œuvre de la culture de l'entreprise.</p>		
<p><b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b></p>	<p><b>Contenu</b></p>	
<p>1.2.6 Ils s'intègrent dans une équipe et accomplissent des tâches en commun. (C3) <b>1 - 3</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les règles de la collaboration</li> <li>• la réflexion personnelle</li> <li>• les différences entre équipe et groupe de travail</li> </ul>	
<p>1.2.7 Ils appliquent de manière appropriée les règles de comportement et les formes de civilité face à différentes personnes. (C3) <b>1 - 3</b></p>	<p><b>1<sup>ère</sup> – 3<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p> <p>Appliquer les règles de comportement et les formes de civilité avec les clients, les supérieurs hiérarchiques et les membres de l'équipe sur la base de jeux de rôles et en fonction de la situation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• salutations</li> <li>• proximité/distance</li> <li>• sphère privée (éviter de poser des</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>questions trop personnelles)</li> <li>• prise de congé/remerciements</li> <li>• par ex. avec des clients au restaurant, des collègues lors des changements d'équipes, le matin dans les vestiaires</li> </ul>	
<p>1.2.8 Ils appliquent des méthodes de résolution de conflits appropriées à la situation. (C3) <b>1</b></p>	<p>Trois méthodes de résolution de conflits:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gagnant-gagnant</li> <li>• gagnant-perdant</li> <li>• perdant-perdant</li> </ul> <p>Les procédures envisageables de résolutions de conflits sur la base de jeux de rôles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• élément déclencheur</li> <li>• voie hiérarchique, organigramme (dialogue)</li> <li>• ébauches de solutions, solution, par ex.: collaboratrice – supérieur hiérarchique; collaborateurs - collaborateurs clients; collaborateur service – collaborateur cuisine; apprenti – collaboratrice</li> </ul>	
<p>1.2.9 Ils appliquent les principes de gestion des critiques. (C3) <b>1</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les règles du retour d'informations</li> <li>• résolution d'exemples de conflits issus du quotidien professionnel sur la base de jeux de rôles, par ex. si, dans le cadre de l'équipe: quelqu'un arrive en retard, n'exécute pas complètement le travail, dégage des odeurs corporelles désagréables</li> </ul>	
<p><b>Compétence opérationnelle 1.4: dresser des tables de façon adaptée aux situations</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance sont responsables de dresser les tables de manière professionnelle, soignée et adaptée aux situations.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
<p>1.4.3 Ils dressent les tables et les buffets de manière adaptée aux situations et à la clientèle. (C3) <b>1 - 3</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le couvert de base</li> <li>• les sets en papier et les chemins de table</li> <li>• la table de service</li> <li>• l'apéritif/le buffet simple, le buffet de collation, adapté à l'endroit et à l'occasion</li> </ul>	
<p>1.4.4 Ils décorent les tables et les buffets de manière adaptée aux situations. (C5) <b>1 –</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la décoration pour couvert de base</li> </ul>	



<p><b>Compétence opérationnelle 1.5: fournir des prestations de services orientées vers les clients</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance fournissent des prestations de services orientées vers les clients.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
1.5.3 Ils effectuent la mise en place pour le service dans différentes situations. (C3) <b>1 – 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>la mise en place du couvert base</li> </ul>	
1.5.4 Ils appliquent les règles de service aux différents types de services. (C3) <b>1 - 2</b>	<p>Service à table:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>service sur assiette</li> <li>service sur plat (deuxième service)</li> </ul> <p>Self-service:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>service au buffet pour un buffet d'apéritif simple/buffet de collation adapté à l'endroit et à l'occasion</li> <li>comptoir de distribution</li> </ul>	
<b>2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b>		8 heures
<p><b>Compétence opérationnelle 1.2: communiquer de façon professionnelle, respectueuse et valorisante</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance participent activement à la mise en œuvre de la culture de l'entreprise.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
1.2.6 Ils s'intègrent dans une équipe et accomplissent des tâches en commun. (C3) <b>1 - 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>les règles de la collaboration</li> <li>exemples issus du quotidien professionnel (interfaces au niveau de l'intendance: service – cuisine; service – lingerie; service – service des soins; service –services techniques)</li> </ul>	
1.2.7 Ils appliquent de manière appropriée les règles de comportement et les formes de civilité face à différentes personnes. (C3) <b>1 - 3</b>	<p><b>1<sup>ère</sup> – 3<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p> <p>Appliquer les règles de comportement et les formes de civilité avec les clients, les supérieurs hiérarchiques et les membres de l'équipe sur la base de jeux de rôles et en fonction de la situation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>salutations</li> <li>proximité/distance</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sphère privée (éviter de poser des questions trop personnelles)</li> <li>• prise de congé/remerciements</li> <li>• par ex. avec des clients au restaurant, des collègues lors des changements d'équipes, le matin dans les vestiaires</li> </ul>	
<p><b>Compétence opérationnelle 1.3: conseiller judicieusement les clients</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance conseillent les clients en fonction de l'offre existante.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
1.3.3 Ils conseillent les clients en fonction de l'offre existante. (C3) <b>2 - 3</b>	<p>Entretien de conseil pour la fourniture d'une prestation de services (par ex. un événement) en se basant sur des check-listes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réservation en présence de la personne concernée ou par téléphone</li> <li>• propositions de mets</li> <li>• formes de tables et décorations</li> <li>• genres de services</li> </ul>	
1.3.6 Ils tiennent compte des souhaits et besoins des clients d'après leurs déclarations. (C4) <b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• modifications de menus: personnes allergiques, personnes végétariennes, portions réduites</li> <li>• les suppléments</li> </ul>	
<p><b>Compétence opérationnelle 1.4: dresser des tables de façon adaptée aux situations</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance sont responsables de dresser les tables de manière professionnelle, soignée et adaptée aux situations.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
1.4.3 Ils dressent les tables et les buffets de manière adaptée aux situations et à la clientèle. (C3) <b>1 - 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le couvert de base élargi</li> <li>• le buffet self-service, le buffet d'apéritif riche, le buffet de desserts et le buffet de collation adapté à l'endroit et à l'occasion</li> <li>• les nappes en tissu, les serviettes en tissu</li> </ul>	
1.4.4 Ils décorent les tables et les buffets de manière adaptée aux situations. (C5) <b>1 - 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la décoration et les ornements floraux pour couvert de base élargi et pour buffets</li> </ul>	

**Compétence opérationnelle 1.5: fournir des prestations de services orientées vers les clients**

Les gestionnaires en intendance fournissent des prestations de services orientées vers les clients.

<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
1.5.3 Ils effectuent la mise en place pour le service dans différentes situations. (C3) <b>1 – 3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• la mise en place du couvert de base élargi et de buffets</li></ul>	
1.5.4 Ils appliquent les règles de service aux différents types de services. (C3) <b>1 - 2</b>	Service à table: <ul style="list-style-type: none"><li>• service sur assiette</li><li>• service sur plat (deuxième service)</li></ul> Self-service: <ul style="list-style-type: none"><li>• comptoir de distribution</li><li>• service au buffet pour un buffet d'apéritif riche/buffet de desserts et de collation adapté à l'endroit et à l'occasion</li></ul>	
<b>Compétence opérationnelle 1.7: proposer et mettre en œuvre des mesures de promotion des ventes</b>		
<p>Les gestionnaires en intendance proposent des mesures de promotion des ventes et les mettent en œuvre.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
1.7.4 Ils appliquent des mesures de promotion des ventes. (C3) <b>2 - 3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• les invitations</li><li>• les panneaux promotionnels</li><li>• présenter activement des propositions de menus à la table du client</li></ul>	

<b>3<sup>e</sup> année d'apprentissage</b>		16 heures
<p><b>Compétence opérationnelle 1.2: communiquer de façon professionnelle, respectueuse et valorisante</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance participent activement à la mise en œuvre de la culture de l'entreprise.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
<p>1.2.6 Ils s'intègrent dans une équipe et accomplissent des tâches en commun. (C3) <b>1 - 3</b></p>	<p>Approfondir et appliquer les contenus de la 1<sup>ère</sup> et de la 2<sup>e</sup> année d'apprentissage.</p>	
<p>1.2.7 Ils appliquent de manière appropriée les règles de comportement et les formes de civilité face à différentes personnes. (C3) <b>1 - 3</b></p>	<p><b>1<sup>ère</sup> – 3<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p> <p>Appliquer les règles de comportement et les formes de civilité avec les clients, les supérieurs hiérarchiques et les membres de l'équipe sur la base de jeux de rôles et en fonction de la situation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• salutations</li> <li>• proximité/distance</li> <li>• sphère privée (éviter de poser des questions trop personnelles)</li> <li>• prise de congé/remerciements</li> <li>• par ex. avec des clients au restaurant, des collègues lors des changements d'équipes, le matin dans les vestiaires</li> </ul>	
<p><b>Compétence opérationnelle 1.3: conseiller judicieusement les clients</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance conseillent les clients en fonction de l'offre existante.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
<p>1.3.3 Ils conseillent les clients en fonction de l'offre existante. (C3) <b>2 - 3</b></p>	<p>Analogue à la <b>2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b>, y compris la préparation d'un événement et sa réalisation</p>	
<p>1.3.7 Ils réagissent aux réclamations des clients. (C3) <b>3</b></p>	<p>La gestion des réclamations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• incidents se produisant lors d'événements, par ex. verres sales, petits animaux dans la salade, soupe froide, couverts manquants</li> </ul> <p>Les possibilités d'informer les supérieurs hiérarchiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• voie de service: oral/ téléphonique/par écrit</li> </ul>	

**Compétence opérationnelle 1.4: dresser des tables de façon adaptée aux situations**

Les gestionnaires en intendance sont responsables de dresser les tables de manière professionnelle, soignée et adaptée aux situations.

<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
1.4.3 Ils dressent les tables et les buffets de manière adaptée aux situations et à la clientèle. (C3) <b>1 - 3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>mettre en place puis ranger le buffet de façon autonome</li></ul>	
1.4.4 Ils décorent les tables et les buffets de manière adaptée aux situations. (C5) <b>1 – 3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>la décoration et les ornements floraux pour couvert de fête et pour buffets (occasions particulières)</li></ul>	

**Compétence opérationnelle 1.5: fournir des prestations de services orientées vers les clients**

Les gestionnaires en intendance fournissent des prestations de services orientées vers les clients.

<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
1.5.3 Ils effectuent la mise en place pour le service dans différentes situations. (C3) <b>1 – 3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>la mise en place du couvert de fête et de buffets pour des occasions particulières</li></ul>	
1.5.7 Ils instruisent les personnes de manière à ce que le service se déroule sans problèmes. (C3) <b>3</b>	Instruction sur la base de la méthode des 4 étapes: <ul style="list-style-type: none"><li>la méthode des 4 étapes: préparer, montrer et expliquer, faire exécuter et expliquer, faire exercer, contrôler et corriger</li><li>exemples d'instruction: entretien de service, buffet, mise en place</li></ul>	

**Compétence opérationnelle 1.6: organiser et réaliser des événements**

Les gestionnaires en intendance organisent des événements et les réalisent de façon professionnelle.

<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
1.6.3 Ils organisent des événements. (C3) <b>3</b>	Organisation d'événements simples: <ul style="list-style-type: none"><li>• les travaux préparatoires: invitations, propositions de menus, réservation de salles, commandes du matériel («Food and Beverage», «Non-Food»)</li><li>• les déroulements du travail</li><li>• les travaux de suivi de l'événement</li></ul>	
1.6.4 Ils préparent les locaux nécessaires pour les événements planifiés. (C3) <b>3</b>	Préparation des locaux: <ul style="list-style-type: none"><li>• contrôle de l'état de propreté</li><li>• infrastructure</li><li>• mobilier</li><li>• décoration pour les locaux</li><li>• aménagement de la zone de l'entrée</li></ul>	
1.6.5 Ils réalisent des événements. (C3) <b>3</b>	Réaliser l'événement	

**Compétence opérationnelle 1.7: proposer et mettre en œuvre des mesures de promotion des ventes**

Les gestionnaires en intendance proposent des mesures de promotion des ventes et les mettent en œuvre.

<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
1.7.4 Ils appliquent des mesures de promotion des ventes. (C3) <b>2 - 3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• les cartes des boissons et les cartes des mets</li><li>• les affiches</li><li>• la présentation d'offres</li><li>• l'apparence personnelle en lien avec l'événement (consignes de l'OrTra intendance suisse)</li></ul>	

## CFC Domaine de compétences opérationnelles 2

### Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et contenu pour les cours interentreprises

### Classé par les 3 années d'apprentissage

<p><b>Domaine de compétences opérationnelles 2: nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements</b></p> <p>Les personnes devraient se sentir à l'aise dans l'environnement où ils vivent ou dans celui où ils séjournent. Des locaux et des équipements adaptés et bien entretenus y contribuent de façon significative. Les critères en matière d'hygiène et d'une utilisation efficace de l'énergie et des ressources jouent un rôle essentiel dans le nettoyage des locaux et des équipements. Pour pouvoir satisfaire à ces exigences et effectuer un nettoyage efficace, il est indispensable de disposer de connaissances sur les matériaux et les processus de nettoyage, ainsi que sur la façon précise de procéder.</p>		
<p><b>1<sup>ère</sup> année d'apprentissage</b></p>		<p>8 heures</p>
<p><b>Compétence opérationnelle 2.1: effectuer des nettoyages de façon adaptée aux matériaux et irréprochable du point de vue de l'hygiène, de l'efficacité et de l'écologie</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance assurent un nettoyage des locaux et des équipements adapté aux matériaux, irréprochable sur le plan de l'hygiène et efficace. Dans ce contexte, ils tiennent compte des aspects écologiques et ergonomiques ainsi que de l'application des mesures de sécurité au travail.</p>		
<p><b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b></p>	<p><b>Contenu</b></p>	
<p>2.1.6 Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection selon les indications du fabricant. (C3) <b>1-2 -</b></p>	<p><b>1<sup>e</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p> <p>Doser les produits usuels de nettoyage, d'entretien et de désinfection en respectant les directives en matière de prévention des accidents et de protection de la santé et selon les principes écologiques et économiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les produits de nettoyage neutres</li> <li>• les produits de nettoyage alcalins</li> <li>• les produits de nettoyage acides</li> <li>• les produits de nettoyage contenant des solvants (nettoyage du verre)</li> <li>• les produits d'entretien</li> </ul>	

<p>2.1.14 Ils expliquent le nettoyage d'entretien, le nettoyage intermédiaire, le nettoyage approfondi et la désinfection de tous les locaux et accomplissent ces travaux de façon ergonomique. (C3) <b>1 - 2</b></p>	<p>Le nettoyage d'entretien dans le respect de l'ergonomie selon l'objectif évaluateur 2.1.6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nettoyage des fenêtres</li> <li>• le domaine sanitaire (nettoyage des lavabos, douches et W.-C.)</li> <li>• le nettoyage des locaux (balayage humide, lavage manuel du sol, aspiration sèche, dépoussiérage à sec et humide, élimination des déchets)</li> </ul>	
<p>2.1.15 Ils utilisent les machines et les appareils de nettoyage de façon ergonomique et selon les indications du fabricant. (C3) <b>1 - 2</b></p>	<p>Utilisation et nettoyage des appareils et des machines dans le respect des principes ergonomiques et des directives en matière de sécurité:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les ustensiles de balayage humide</li> <li>• les outils et textiles de lavage manuel</li> <li>• l'aspirateur à sec</li> </ul>	
<p><b>2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p>		<p>8 heures</p>
<p><b>Compétence opérationnelle 2.1: effectuer des nettoyages de façon adaptée aux matériaux et irréprochable du point de vue de l'hygiène, de l'efficacité et de l'écologie</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance assurent un nettoyage des locaux et des équipements adapté aux matériaux, irréprochable sur le plan de l'hygiène et efficace. Dans ce contexte, ils tiennent compte des aspects écologiques et ergonomiques ainsi que de l'application des mesures de sécurité au travail.</p>		
<p><b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b></p>	<p><b>Contenu</b></p>	
<p>2.1.6 Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection selon les indications du fabricant. (C3) <b>1 - 2</b></p>	<p><b>1<sup>e</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p> <p>Doser les produits usuels de nettoyage, d'entretien et de désinfection en respectant les directives en matière de prévention des accidents et de protection de la santé et selon les principes écologiques et économiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les produits de nettoyage neutres</li> <li>• les produits de nettoyage alcalins</li> <li>• les produits de nettoyage acides</li> <li>• les produits de nettoyage contenant des solvants (nettoyage du verre)</li> <li>• les produits d'entretien</li> </ul>	



<p>2.1.14 Ils expliquent le nettoyage d'entretien, le nettoyage intermédiaire, le nettoyage approfondi et la désinfection de tous les locaux et accomplissent ces travaux de façon ergonomique. (C3) 1 - 2</p>	<p>Le nettoyage approfondi dans le respect de l'ergonomie selon l'objectif évaluateur 2.1.6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nettoyage des fenêtres</li> <li>• le domaine sanitaire (nettoyage des lavabos, douches et W.-C.)</li> <li>• le nettoyage des locaux (nettoyage méthode spray, injection-extraction, entretien des meubles, désinfection)</li> </ul>	
<p>2.1.15 Ils utilisent les machines et les appareils de nettoyage de façon ergonomique et selon les indications du fabricant. (C3) 1 - 2</p>	<p>Utilisation et nettoyage des appareils et des machines dans le respect des principes ergonomiques et des directives en matière de sécurité:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la machine à nettoyer les tapis</li> <li>• la monobrosse</li> <li>• l'aspirateur à eau</li> <li>• l'autolaveuse</li> </ul>	
<p>2.1.16 Ils nettoient et entretiennent les machines et les appareils de nettoyage de façon écologique. (C3) 2</p>	<p>Nettoyage et entretien des appareils et des machines dans le respect des principes ergonomiques et des directives en matière de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la machine à nettoyer les tapis</li> <li>• la monobrosse</li> <li>• l'aspirateur à eau</li> <li>• l'autolaveuse</li> </ul> <p>Après emploi, les machines et les appareils sont à nouveau remis en état de fonctionnement. Les éventuels problèmes constatés sont communiqués aux personnes compétentes.</p>	
<p><b>Compétence opérationnelle 2.2: équiper et aménager des locaux de façon appropriée à la situation et aux besoins</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance veillent à équiper et à aménager les locaux de manière agréable, en tenant compte de leur affectation et des besoins des clients.</p>		
<p><b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b></p>	<p><b>Contenu</b></p>	
<p>2.2.3 Ils décorent des locaux de façon à les rendre agréables à vivre. (C3) 2 - 3</p>	<p>Ils confectionnent des décorations adaptées à la saison et décorent les locaux.</p>	

<b>3<sup>e</sup> année d'apprentissage</b>		<b>8 heures</b>
<p><b>Compétence opérationnelle 2.2: équiper et aménager des locaux de façon appropriée à la situation et aux besoins</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance veillent à équiper et à aménager les locaux de manière agréable, en tenant compte de leur affectation et des besoins des clients.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
2.2.3 Ils décorent des locaux de façon à les rendre agréables à vivre. (C3) <b>2 - 3</b>	<b>3<sup>e</sup> année d'apprentissage</b> Ils confectionnent des décorations florales et décorent les locaux de façon appropriée à l'événement.	
<p><b>Compétence opérationnelle 2.3: planifier et mettre en œuvre l'instruction d'autres personnes</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance instruisent les personnes qui leur sont subordonnées afin que les processus de nettoyage se déroulent sans problèmes.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
2.3.2 Ils planifient les instructions relatives aux méthodes de nettoyage et les réalisent. (C5) <b>3</b>	<b>3<sup>e</sup> année d'apprentissage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• instruction sur la base de la méthode des 4 étapes:</li> <li>• préparer, montrer et expliquer, faire exécuter et expliquer, faire exercer, contrôler et corriger</li> <li>• réalisation et réflexion sur l'instruction.</li> <li>• l'élimination de salissures non adhérentes et adhérentes</li> <li>• exemples d'instruction: <ul style="list-style-type: none"> <li>le nettoyage de fenêtres</li> <li>le nettoyage du domaine sanitaire</li> <li>le nettoyage des chambres</li> <li>l'élimination des déchets</li> </ul> </li> </ul>	

## CFC Domaine de compétences opérationnelles 3

Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et contenu pour les cours interentreprises

### Classé par les 3 années d'apprentissage

<b>Domaine de compétences opérationnelles 3: réalisation des travaux du circuit du linge</b>		
L'entretien du linge comprend le traitement, l'entretien et la mise à disposition du linge d'entreprise et du linge privé. Les gestionnaires en intendance sont conscients que seul du linge correctement entretenu est utile à l'utilisateur final, raison pour laquelle ils traitent le linge en tenant compte non seulement d'une utilisation efficace de l'énergie et des ressources et mais également des aspects économiques, de la sécurité au travail et de la protection de la santé.		
<b>1<sup>ère</sup> année d'apprentissage</b>		<b>8 heures</b>
<b>Compétence opérationnelle 3.1: traiter le linge de l'entreprise et le linge privé de façon respectueuse et hygiénique</b>		
Les gestionnaires en intendance assurent un entretien du linge soigné, précis et efficace et qui prend en compte les aspects de l'écologie, de l'ergonomie et de l'application des mesures de sécurité au travail.		
<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
3.1.4 Ils trient le linge d'entreprise et le linge privé en fonction du traitement, par couleur et selon le degré de salissure. (C3) <b>1, 2</b>	<b>1<sup>ère</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• trier le linge d'entreprise et le linge privé en fonction des finitions, par des couleurs et selon le degré de salissure</li><li>• les types de tissus</li><li>• l'étiquette d'entretien</li><li>• le traitement des taches</li><li>• le linge neuf</li></ul>	
3.1.11 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3) <b>1 - 2</b>	<b>1<sup>ère</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b> <p>Ils respectent les directives en matière d'hygiène et distinguent l'hygiène personnelle de l'hygiène d'entreprise.</p> <p>L'hygiène personnelle:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• sur la base des «Recommandations en matière d'hygiène et de sécurité au travail dans les cours interentreprises et durant la procédure de qualification» de l'OrTra intendance suisse</li></ul>	

	<p>L'hygiène d'entreprise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d'hygiène et distinguent l'hygiène personnelle de l'hygiène d'entreprise.</li> </ul> <p>L'hygiène personnelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>en fonction du circuit du linge tel que défini (zone sale, zone propre)</li> </ul>	
<p>3.1.12 Ils dosent les produits de lessive et les produits auxiliaires selon les indications du fabricant. (C3) <b>1 - 2</b></p>	<p><b>1<sup>ère</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p> <p>Doser les produits de lessive et les produits auxiliaires du point de vue écologique et économique en tenant compte de la sécurité au travail et de la protection de la santé:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les produits de lessive liquides et en poudre</li> <li>les adoucissants</li> <li>les assouplissants</li> <li>les agents de blanchiment</li> <li>les produits d'imperméabilisation</li> <li>les produits d'amidon</li> </ul>	
<p>3.1.13 Ils expliquent et utilisent les machines et les appareils du circuit du linge selon les indications du fabricant. (C3) <b>1 - 2</b></p>	<p><b>1<sup>ère</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p> <p>Utilisation des appareils et des machines selon les principes de l'ergonomie et dans le respect des prescriptions de sécurité:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>lave-linge</li> <li>dispositifs de dosage</li> <li>machines à lavage en continu / tunnel de lavage (BS?)</li> <li>sèche-linge / Secomat</li> <li>calandre</li> <li>finisher (selon le lieu de cours)</li> <li>station de repassage</li> <li>machine à plier le linge</li> </ul>	
<p>3.1.14 Ils apprêtent le linge selon des méthodes définies et le préparent en vue du rangement. (C3) <b>1 - 2</b></p>	<p>Préparer le linge selon les principes de l'ergonomie et dans le respect des prescriptions de sécurité</p> <p>Repasser et plier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les polos</li> <li>les chemises d'homme</li> <li>les blouses de dame</li> </ul>	

	<p>Calandrer et plier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le linge de cuisine</li> <li>• le linge de table</li> </ul> <p>Identifier et séparer le linge à réparer et le linge relaver</p>	
<p>3.1.15 Ils nettoient les machines et les appareils du circuit du linge selon les indications du fabricant. (C3) 1 - 2</p>	<p><b>1<sup>ère</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p> <p>Nettoyage et entretien des appareils et des machines selon les principes de l'ergonomie et dans le respect des prescriptions de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lave-linge</li> <li>• sèche-linge</li> <li>• appareil de repassage à la vapeur</li> <li>• calandre</li> <li>• finisher (selon le lieu de cours)</li> </ul>	
<b>2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b>		<b>8 heures</b>
<p><b>Compétence opérationnelle 3.1: traiter le linge de l'entreprise et le linge privé de façon respectueuse et hygiénique</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance assurent un entretien du linge soigné, précis et efficient et qui prend en compte les aspects de l'écologie, de l'ergonomie et de l'application des mesures de sécurité au travail.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
<p>3.1.4 Ils trient le linge d'entreprise et le linge privé en fonction du traitement, par couleur et selon le degré de salissure. (C3) 1, 2</p>	<p><b>1<sup>ère</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• trier le linge d'entreprise et le linge privé en fonction des finitions, par des couleurs et selon le degré de salissure</li> <li>• les types de tissus</li> <li>• l'étiquette d'entretien</li> <li>• le traitement des taches</li> <li>• le linge neuf</li> </ul>	
<p>3.1.11 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3) 1 - 2</p>	<p><b>1<sup>ère</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p> <p>Ils respectent les directives en matière d'hygiène et distinguent l'hygiène personnelle de l'hygiène d'entreprise.</p> <p>L'hygiène personnelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sur la base des «Recommandations en matière d'hygiène et de sécurité au</li> </ul>	

	<p>travail dans les cours interentreprises et durant la procédure de qualification» de l'OrTra intendance suisse</p> <p>L'hygiène d'entreprise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en fonction du circuit du linge tel que défini (zone sale, zone propre)</li> </ul>	
<p>3.1.12 Ils dosent les produits de lessive et les produits auxiliaires selon les indications du fabricant. (C3) <b>1 - 2</b></p>	<p><b>1<sup>ère</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p> <p>Doser les produits de lessive et les produits auxiliaires du point de vue écologique et économique en tenant compte de la sécurité au travail et de la protection de la santé:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les produits de lessive liquides et en poudre</li> <li>• les adoucissants</li> <li>• les assouplissants</li> <li>• les agents de blanchiment</li> <li>• les produits d'imperméabilisation</li> <li>• les produits d'amidon</li> </ul>	
<p>3.1.13 Ils expliquent et utilisent les machines et les appareils du circuit du linge selon les indications du fabricant. (C3) <b>1 - 2</b></p>	<p><b>1<sup>ère</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p> <p>Utilisation des appareils et des machines selon les principes de l'ergonomie et dans le respect des prescriptions de sécurité:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lave-linge</li> <li>• dispositifs de dosage</li> <li>• machines à lavage en continu / tunnel de lavage (BS?)</li> <li>• sèche-linge / Secomat</li> <li>• calandre</li> <li>• finisher (selon le lieu de cours)</li> <li>• station de repassage</li> <li>• machine à plier le linge</li> </ul>	
<p>3.1.14 Ils apprêtent le linge selon des méthodes définies et le préparent en vue du rangement. (C3) <b>1 - 2</b></p>	<p>Utilisation des appareils et des machines selon les principes de l'ergonomie et dans le respect des prescriptions de sécurité:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lave-linge</li> <li>• sèche-linge</li> <li>• appareil de repassage à la vapeur</li> <li>• calandre</li> </ul>	

	<p>Préparation du linge selon les principes de l'ergonomie et dans le respect des prescriptions de sécurité</p> <p>Repasser et plier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vestes de cuisinier</li> <li>• pantalons de cuisinier</li> <li>• pantalons à pinces</li> </ul> <p>Calandrer et plier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• taies d'oreiller</li> <li>• tabliers de bistrot</li> </ul> <p>Identifier et séparer le linge défectueux et le linge sale</p>	
<p>3.1.15 Ils nettoient les machines et les appareils du circuit du linge selon les indications du fabricant. (C3) <b>1 - 2</b></p>	<p><b>1<sup>ère</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p> <p>Nettoyage et entretien des appareils et des machines selon les principes de l'ergonomie et dans le respect des prescriptions de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lave-linge</li> <li>• sèche-linge</li> <li>• appareil de repassage à la vapeur</li> <li>• calandre</li> <li>• finisher (selon le lieu de cours)</li> </ul>	
<p><b>Compétence opérationnelle 3.2: remettre les textiles en état</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance assurent une remise en état des textiles efficiente et justifiable sur le plan économique.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
<p>3.2.1 Ils appliquent les techniques efficaces de remise en état des textiles. (C3) <b>2</b></p>	<p>Remise en état selon des directives écologiques et économiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coudre un bouton</li> <li>• remplacer des attaches</li> <li>• couture simple et couture de vêtement</li> <li>• ourlets</li> </ul>	

**Compétence opérationnelle 3.1: traiter le linge de l'entreprise et le linge privé de façon respectueuse et hygiénique**

Les gestionnaires en intendance assurent un entretien du linge soigné, précis et efficient et qui prend en compte les aspects de l'écologie, de l'ergonomie et de l'application des mesures de sécurité au travail.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
3.1.17 Ils instruisent des personnes de manière à ce que celles-ci soient en mesure d'effectuer sans problèmes les travaux inhérents au circuit du linge qui leur sont confiés. (C5) <b>3</b>	Instruction sur la base de la méthode des 4 étapes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la méthode des 4 étapes: préparer, montrer et expliquer, faire exécuter et expliquer, faire exercer, contrôler et corriger</li> <li>• réalisation et réflexion sur l'instruction</li> <li>• exemples d'instruction:                repasser un chemise d'homme, calandrer du linge plat, trier du linge sale, plier du linge de manière professionnelle, coudre des boutons, remplacer des attaches</li> </ul>	



# CFC Domaine de compétences opérationnelles 4

## Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et contenu pour les cours interentreprises

### Classé par les 3 années d'apprentissage

<p><b>Domaine de compétences opérationnelles 4: composition, préparation et distribution de menus</b></p> <p>Une alimentation saine et une restauration adéquate, proposées dans une ambiance agréable, sont de première importance pour la qualité de vie.</p> <p>Lors de la composition des menus, outre les règles générales d'une alimentation saine, il s'agit de tenir compte des besoins nutritionnels spécifiques, définis en fonction de l'âge et par rapport à certaines maladies. Les produits finis ou semi-finis sont des composants non négligeables de la préparation des mets.</p> <p>Lors de la préparation de certains mets, dans le système de distribution ainsi que durant le processus de lavage de la vaisselle, il est important que les prescriptions légales en matière d'hygiène des denrées alimentaires, de la sécurité au travail et de la protection de la santé, notamment celles édictées par l'entreprise au niveau de l'assurance qualité et de l'hygiène, soient respectées. Pour accomplir efficacement leurs tâches, il est essentiel que les gestionnaires en intendance soient capables de manipuler les machines et les appareils de manière professionnelle.</p> <p>Une utilisation efficace de l'énergie et des ressources joue un rôle primordial dans l'ensemble de la préparation des repas, de l'achat de produits frais jusqu'à la production ainsi que lors de l'entretien des machines et des appareils.</p>		
<p><b>1<sup>ère</sup> année d'apprentissage</b></p>		<p>4 heures</p>
<p><b>Compétence opérationnelle 4.2: préparer des mets selon les directives</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance préparent des mets selon les directives légales et celles édictées par l'entreprise.</p>		
<p><b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b></p>	<p><b>Contenu</b></p>	
<p>4.2.2 Ils appliquent des méthodes de cuisson définies. (C3) <b>1 - 2</b></p>	<p><b>1<sup>ère</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p> <p>Choix des ustensiles et réalisation des méthodes de cuisson:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cuire à la vapeur</li> <li>• bouillir</li> <li>• cuire au four</li> <li>• étuver</li> </ul>	

<p>4.2.3 Ils appliquent les différentes techniques de préparation et de découpe définies. (C3) <b>1</b></p>	<p>La technique de coupe et le choix des couteaux selon les techniques de découpe utilisées:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brunoise</li> <li>• julienne</li> <li>• macédoine</li> <li>• paysanne</li> </ul>	
<p>4.2.5 Ils effectuent une mise en place adaptée aux besoins. (C3) <b>1 - 2</b></p>	<p>Préparation d'une mise en place pour le menu prévu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• denrées alimentaires</li> <li>• appareils, machines</li> <li>• plats de service</li> </ul>	
<p>4.2.8 Ils respectent les règles d'hygiène lors de la préparation de mets. (C3) <b>1</b></p>	<p>Respect des règles d'hygiène et différenciation entre hygiène personnelle et hygiène d'entreprise.</p> <p>L'hygiène personnelle: sur la base des «Recommandations en matière d'hygiène et de sécurité au travail dans les cours interentreprises et durant la procédure de qualification» de l'OrTra intendance suisse</p> <p>L'hygiène d'entreprise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sur la base de HACCP</li> </ul>	
<p>4.2.13 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3) <b>1 – 3</b></p>	<p>Les dangers de l'environnement professionnel et leur gestion:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les couteaux</li> <li>• l'électricité et l'eau</li> <li>• les produits chimiques</li> <li>• l'ergonomie: position correcte pour soulever des charges, porter des charges, se tenir debout</li> </ul>	

**Compétence opérationnelle 4.3: assurer la distribution des repas en tenant compte des besoins**

Les gestionnaires en intendance assurent la distribution des repas en respectant l'hygiène et en tenant compte des besoins.

<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
4.3.5 Ils utilisent et nettoient selon les indications du fabricant les machines et les appareils utilisés dans le cadre du système de distribution des repas. (C3) <b>1 – 2</b>	<b>1<sup>e</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b> Ils utilisent et nettoient de façon professionnelle les machines et les appareils du système de distribution des repas présents sur le lieu de cours.	

**Compétence opérationnelle 4.4: assurer le bon déroulement du processus de lavage de la vaisselle**

Les gestionnaires en intendance assurent une organisation du lavage de la vaisselle efficiente et irréprochable du point de vue de l'hygiène, tout en tenant compte des aspects écologiques et ergonomiques.

<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
4.4.3 Ils expliquent et utilisent les machines et les appareils du processus de lavage de la vaisselle. (C3) <b>1 – 3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• les machines à verres</li><li>• les machines à capot</li></ul>	
4.4.4 Ils nettoient les machines et les appareils utilisés dans le processus de lavage de la vaisselle selon les indications du fabricant. (C3) <b>1 – 3</b>	Le nettoyage d'entretien <ul style="list-style-type: none"><li>• les machines à verres</li><li>• les machines à capot</li></ul>	

## 2<sup>e</sup> année d'apprentissage

6 heures

### Compétence opérationnelle 4.2: préparer des mets selon les directives

Les gestionnaires en intendance préparent des mets selon les directives légales et celles édictées par l'entreprise.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
4.2.2 Ils appliquent des méthodes de cuisson définies. (C3) <b>1 - 2</b>	<b>1<sup>ère</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b> Choix des ustensiles et réalisation des méthodes de cuisson: <ul style="list-style-type: none"><li>• cuire à la vapeur</li><li>• bouillir</li><li>• cuire au four</li><li>• étuver</li></ul>	
4.2.5 Ils effectuent une mise en place adaptée aux besoins. (C3) <b>1 - 2</b>	Préparer les mets: <ul style="list-style-type: none"><li>• assiette de salade</li><li>• canapés</li><li>• dessert</li></ul> Buffet y compris décorations et présentation Produits «Convenience» (selon les indications du fabricant)	
4.2.13 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3) <b>1 - 3</b>	Le respect des règles d'hygiène et la différenciation entre hygiène personnelle et hygiène d'entreprise.  L'hygiène personnelle: sur la base des «Recommandations en matière d'hygiène et de sécurité au travail dans les cours interentreprises et durant la procédure de qualification» de l'OrTra intendance suisse  L'hygiène d'entreprise: <ul style="list-style-type: none"><li>• sur la base de HACCP</li></ul>	

**Compétence opérationnelle 4.3: assurer la distribution des repas en tenant compte des besoins**

Les gestionnaires en intendance assurent la distribution des repas en respectant l'hygiène et en tenant compte des besoins.

<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
4.3.5 Ils utilisent et nettoient selon les indications du fabricant les machines et les appareils utilisés dans le cadre du système de distribution des repas. (C3) <b>1 – 2</b>	<b>1<sup>e</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b> Ils utilisent et nettoient de façon professionnelle les machines et les appareils du système de distribution des repas présents sur le lieu de cours.	
<b>Compétence opérationnelle 4.4: assurer le bon déroulement du processus de lavage de la vaisselle</b>		
Les gestionnaires en intendance assurent une organisation du lavage de la vaisselle efficace et irréprochable du point de vue de l'hygiène, tout en tenant compte des aspects écologiques et ergonomiques.		
<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
4.4.3 Ils expliquent et utilisent les machines et les appareils du processus de lavage de la vaisselle. (C3) <b>1 – 3</b>	Adapté aux machines présentes sur le lieu du cours	
4.4.4 Ils nettoient les machines et les appareils utilisés dans le processus de lavage de la vaisselle selon les indications du fabricant. (C3) <b>1 – 3</b>	Le nettoyage à fond des machines présentes sur le lieu de cours	

### 3<sup>e</sup> année d'apprentissage

4 heures

#### Compétence opérationnelle 4.3: assurer la distribution des repas en tenant compte des besoins

Les gestionnaires en intendance assurent la distribution des repas en respectant l'hygiène et en tenant compte des besoins.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
4.3.7 Sur la base d'une procédure de travail, ils instruisent des personnes de manière à ce que la distribution des repas se déroule sans problèmes. (C5) <b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• instruction sur la base de la méthode des 4 étapes:</li><li>• la méthode des 4 étapes: préparer, montrer et expliquer, faire exécuter et expliquer, faire exercer, contrôler et corriger. Réalisation et réflexion sur l'instruction</li><li>• exemples d'instruction: préparer des assiettes ou des plats (viande ou fromage), préparer des buffets de salades, de desserts, d'apéritif ou de petit-déjeuner, préparer un plateau pour le service en chambre, canapés, salade de fruits.</li></ul>	

#### Compétence opérationnelle 4.4: assurer le bon déroulement du processus de lavage de la vaisselle

Les gestionnaires en intendance assurent une organisation du lavage de la vaisselle efficace et irréprochable du point de vue de l'hygiène, tout en tenant compte des aspects écologiques et ergonomiques.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
4.4.3 Ils expliquent et utilisent les machines et les appareils du processus de lavage de la vaisselle. (C3) <b>1 – 3</b>	Selon les machines présentes <ul style="list-style-type: none"><li>• les machines à verres</li><li>• les machines à avancement automatique des casiers / tunnel de lavage</li></ul>	
4.4.4 Ils nettoient les machines et les appareils utilisés dans le processus de lavage de la vaisselle selon les indications du fabricant. (C3) <b>1 – 3</b>	Le nettoyage à fond des machines présentes sur le lieu de cours <ul style="list-style-type: none"><li>• les machines à verres</li><li>• les machines à avancement automatique des casiers / tunnel de lavage</li></ul>	

<p>4.4.6 Ils instruisent des personnes de manière à ce que les processus de lavage de la vaisselle se déroulent sans problèmes. (C5) <b>3</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ils préparent des instructions écrites et mettent en œuvre les compétences professionnelles, méthodologiques et sociales</li><li>• ils réfléchissent aux enseignements acquis lors de l'instruction et les consignent par écrit</li></ul>	
---	---	--

# CFC Domaine de compétences opérationnelles 6

## Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et contenu pour les cours interentreprises

### Classé par les 3 années d'apprentissage

<p><b>Domaine de compétences opérationnelles 6: promotion de sa propre santé et soutien aux clients</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance travaillent principalement dans des institutions du domaine de la santé et du social où ils entrent fréquemment en contact avec des personnes nécessitant du soutien et dont l'évaluation du bien-être est importante.</p> <p>Une appréciation appropriée de sa propre personnalité et une évaluation adéquate de ses propres possibilités et de ses limites permettent une gestion plus ouverte et plus sûre des différentes situations.</p> <p>En ce qui concerne le travail au sein d'une équipe pluridisciplinaire, la précision des actions accomplies dans son propre domaine de compétence est aussi importante que la connaissance des termes techniques utilisés par les autres groupes professionnels avec lesquels il s'agit de collaborer.</p> <p>Une attention particulière doit être portée en toutes circonstances à sa propre santé psychique et physique.</p>		
<p><b>1<sup>ère</sup> année d'apprentissage</b></p>		<p>4 heures</p>
<p><b>Compétence opérationnelle 6.3: prendre soin de sa santé physique et psychique et appliquer les mesures de sécurité au travail</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance prennent soin de leur santé psychique et physique et appliquent les mesures de sécurité au travail.</p>		
<p><b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b></p>	<p><b>Contenu</b></p>	
<p>6.3.2 Ils déterminent les mesures dans le domaine de la sécurité au travail et de la protection de la santé, y compris de l'hygiène personnelle à mettre en place. (C5) <b>1, 2</b></p>	<p><b>1<sup>ère</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p> <p>Application sur la base d'exemples concrets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le lavage correct des mains</li> <li>• les vêtements de travail</li> <li>• l'image personnelle (cheveux, bijoux, ongles)</li> <li>• l'ergonomie</li> <li>• l'alimentation</li> <li>• les pauses, les loisirs, les hobbies</li> <li>• le secret professionnel</li> <li>• la proximité / la distance</li> </ul> <p>Présentation des tâches du chargé de sécurité dans l'entreprise</p>	



<p><b>Compétence opérationnelle 6.5: agir de manière appropriée dans les situations d'urgence</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance agissent de manière appropriée à la situation d'urgence qui se présente.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
6.5.1 Ils mettent en application les connaissances de base des premiers secours. (C3) <b>1</b>	<p>Comportement en cas d'urgence:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alarmer</li> <li>• informer</li> <li>• mise en position latérale de sécurité</li> <li>• traitement des blessures bénignes</li> <li>• produits chimiques dans les yeux</li> <li>• traitement des brûlures</li> </ul>	
<b>2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b>		<b>2 heures</b>
<p><b>Compétence opérationnelle 6.3: prendre soin de sa santé physique et psychique et appliquer les mesures de sécurité au travail</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance prennent soin de leur santé psychique et physique et appliquent les mesures de sécurité au travail.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
6.3.2 Ils déterminent les mesures dans le domaine de la sécurité au travail et de la protection de la santé, y compris de l'hygiène personnelle à mettre en place. (C5) <b>1, 2</b>	<p><b>1<sup>ère</sup> + 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</b></p> <p>Application sur la base d'exemples concrets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le lavage correct des mains</li> <li>• les vêtements de travail</li> <li>• l'image personnelle (cheveux, bijoux, ongles)</li> <li>• l'ergonomie</li> <li>• l'alimentation</li> <li>• les pauses, les loisirs, les hobbies</li> <li>• le secret professionnel</li> <li>• la proximité / la distance</li> </ul> <p>Présentation des tâches du chargé de sécurité dans l'entreprise</p>	

**Compétence opérationnelle 6.4: apporter un soutien adapté aux clients**

Les gestionnaires en intendance sont capables d'identifier les besoins des personnes nécessitant du soutien et de leur apporter, dans leur domaine de travail, un soutien approprié.

<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>	<b>Contenu</b>	
6.4.5 Ils expliquent les principes du comportement à adopter avec des personnes nécessitant du soutien. (C2) <b>2</b>	Sur la base de jeux de rôles: <ul style="list-style-type: none"><li>• déambulateur / canne</li><li>• chaise roulante</li><li>• handicap de la vue (bandeau cache-œil)</li><li>• prothèses auditives</li><li>• personnes démentes</li></ul>	
6.4.6 Ils prêtent quotidiennement assistance aux clients. (C3) <b>2</b>	Sur la base de jeux de rôles: <ul style="list-style-type: none"><li>• déambulateur / canne</li><li>• chaise roulante</li><li>• handicap de la vue (bandeau cache-œil)</li><li>• prothèses auditives</li><li>• personnes démentes</li></ul>	

© OrTra intendance suisse, tous droits réservés