

Plan de formation et plan d'études

relatifs au concept de formation pratique FPra en intendance

Employé/employée FPra en intendance avec certificat individuel de compétence (CIC)

**Pour les lieux de formation:
entreprise, école professionnelle, cours interentreprises**

du 1^{er} juin 2017

Le plan de formation et le plan d'études relatifs à la formation pratique FPra en intendance se réfèrent étroitement au plan de formation de l'ortra intendance suisse issu de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employé/employée en intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle AFP du 10 septembre 2015.

Les domaines de compétences opérationnelles de la formation pratique FPra en intendance tels que formulés dans le plan de formation et dans le plan d'études ont été repris tels quels du plan de formation de la formation professionnelle initiale d'employé/employée en intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle AFP.

Les groupes de compétences opérationnelles et les objectifs des prestations, quant à eux, ont été en grande partie repris du plan de formation de la formation professionnelle initiale d'employé/employée en intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle AFP et, au besoin, adaptés à la formation pratique FPra en intendance.

Table des matières

1. Bases de la pédagogie professionnelle

- 1.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles
- 1.2 Aperçu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle
- 1.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs
- 1.4 Collaboration entre les lieux de formation

2. Profil de qualification

- 2.1 Profil d'activité de la profession
- 2.2 Aperçu des domaines de compétences opérationnelles
- 2.3 Niveau d'exigences
- 2.4 Niveau d'exigences

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

- DCO 1 Conseil et service aux client-e-s
- DCO 2 Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements
- DCO 3 Réalisation des travaux du circuit du linge
- DCO 4 Préparation et distribution de repas
- DCO 5 Exécution de travaux administratifs
- DCO 6 Promotion de sa propre santé

1. Bases de la pédagogie professionnelle

1.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le plan de formation et le plan d'études constituent la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation pratique FPra en intendance. Le but de la formation pratique FPra en intendance est de maîtriser les situations opérationnelles typiques à la profession. Pour ce faire, les personnes en formation doivent développer, tout au long de leur formation, les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation et dans ce plan d'études.

Le plan de formation et le plan d'études précisent les compétences opérationnelles à acquérir. Celles-ci sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

La formation pratique FPra en intendance comprend six domaines de compétences opérationnelles. Ces domaines définissent et établissent les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Les objectifs évaluateurs mentionnés dans le plan de formation et dans le plan d'études sont obligatoires pour tous les lieux de formation.

Afin de garantir que l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises apportent leur contribution au développement des compétences opérationnelles, celles-ci sont concrétisées par des objectifs évaluateurs propres à chaque lieu de formation. Les objectifs évaluateurs sont coordonnés entre eux dans le but d'optimiser la coopération entre les lieux de formation.

1.2 Aperçu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les employé-e-s FPra en intendance puissent bénéficier d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut que ces futur-e-s professionnel-le-s acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation et sur les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle, des cours interentreprises).

- **Compétences professionnelles**

Les employé-e-s FPra en intendance maîtrisent des situations professionnelles typiques de manière ciblée, adéquate et autonome et sont capables d'en évaluer le résultat.

Les employé-e-s FPra en intendance utilisent les termes techniques, appliquent les standards de qualité et mettent en œuvre les méthodes, les procédures, les moyens de travail et les matériels qui conviennent. Cela signifie qu'ils et elles sont capables d'exécuter des tâches propres à leur champ d'activité professionnel et de réagir de façon adéquate aux exigences inhérentes à la profession.

- **Compétence méthodologiques**

Les employé-e-s FPra en intendance planifient l'exécution des tâches et des activités professionnelles et exécutent le travail de façon orientée vers l'objectif, structurée et efficiente.

Les employé-e-s FPra en intendance organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Ils et elles tiennent compte des aspects économiques et écologiques et appliquent des méthodes de travail spécifiques à la profession ainsi que des stratégies appropriées en matière d'apprentissage, d'information et de communication.

- **Compétences sociales**

Les employé-e-s FPra en intendance savent modérer de manière consciente et constructive leurs relations sociales et la communication que celles-ci impliquent dans le contexte professionnel.

Les employé-e-s FPra en intendance entretiennent de façon consciente leurs relations avec leurs supérieur-e-s hiérarchiques, avec leurs collègues et avec les client-e-s; ils et elles abordent de manière constructive les défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles. Ils et elles travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail d'équipe couronnés de succès.

- **Compétences personnelles**

Les employé-e-s FPra en intendance mettent leur personnalité et leurs comportements en tant qu'outils au service de leur activité professionnelle.

Les employé-e-s en FPra intendance analysent leurs pensées et leurs actions. Ils et elles font preuve de flexibilité face aux changements, tirent les enseignements de leurs limites face au stress et agissent dans un optique de développement personnel. Ils et elles sont motivé-e-s, se distinguent par leur comportement exemplaire au travail et continuent de se former tout au long de leur vie.

1.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

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

Niveau	Concept	Description
C1	Savoir	Les employé-e-s FPra en intendance restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. 2.2.1 Ils/elles nomment les propriétés de matériaux donnés.
C2	Comprendre	Les employé-e-s FPra en intendance expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. 1.3.1 Ils/elles expliquent l'offre proposée en matière de mets et de boissons.
C3	Appliquer	Les employé-e-s FPra en intendance mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. 4.2.7 Ils/elles préparent des mets à partir de produits finis ou semi-finis.
C4	Analyser	Les employé-e-s FPra en intendance analysent une situation complexe: ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. Aucun objectif évaluateur à ce niveau de taxonomie.
C5	Synthétiser	Les employé-e-s FPra en intendance combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout. Aucun objectif évaluateur à ce niveau de taxonomie.
C6	Evaluer	Les employé-e-s FPra en intendance évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. Aucun objectif évaluateur à ce niveau de taxonomie.

1.4 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 pratique des employé-e-s FPra en intendance. 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.

La contribution spécifique de chaque lieu de formation et l'interaction des différentes contributions peuvent être résumées comme suit:

- **l'entreprise formatrice**
dispense les aptitudes pratiques liées à la profession; introduire, appliquer, exercer;
- **l'école professionnelle**
dispense la formation scolaire qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et du sport; théorie explicative de la pratique;
- **les cours interentreprises**
servent à dispenser, et respectivement à acquérir, les aptitudes de base et permettent de compléter la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire; introduire de façon idéalisée, appliquer, exercer en complément de la formation en entreprise.

2. Profil de qualification

Le profil de qualification comprend le profil d'activité de la profession et le niveau d'exigences correspondant ainsi que la vue d'ensemble des compétences opérationnelles (regroupées en domaines de compétences opérationnelles) dont une personne qualifiée doit disposer pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

2.1 Profil d'activité de la profession

Domaine d'activité

Les employé-e-s FPra en intendance accomplissent des activités professionnelles simples dans le domaine de l'intendance. Ils/elles disposent de bonnes aptitudes pratiques et travaillent en équipe en respectant les instructions reçues. Dans le cadre de leur activité, ils/elles s'engagent en faveur du bien-être des personnes.

2.2 Aperçu des domaines de compétences opérationnelles

Les employé-e-s FPra en intendance disposent de compétences opérationnelles réparties en six domaines.

- DCO 1 Conseil et service aux client-e-s
- DCO 2 Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements
- DCO 3 Réalisation des travaux du circuit du linge
- DCO 4 Préparation et distribution de repas
- DCO 5 Exécution de travaux administratifs
- DCO 6 Promotion de sa propre santé

Ces domaines de compétences opérationnelles sont décrits comme suit:

DCO 1 conseil et service aux client-e-s

Les employé-e-s FPra en intendance appréhendent les souhaits et les besoins des client-e-s et les satisfont conformément à la culture de l'entreprise. Ils/elles communiquent de façon respectueuse et valorisante et contribuent, par un comportement orienté vers les client-e-s, au bien-être de ceux-ci et de celles-ci. Ils/elles dispensent des conseils basés sur les instructions reçues durant la planification du service et accomplissent des tâches de service orientées vers les client-e-s. Après avoir reçu les instructions nécessaires, ils/elles dressent et décorent des tables et des buffets en fonction des situations.

DCO 2 Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements

Ils/elles maintiennent les locaux et les équipements en ordre selon les directives en vigueur en matière d'hygiène et en utilisant l'énergie et les ressources de manière efficace. Ils/elles effectuent des travaux de nettoyage réguliers de façon ergonomique et efficiente. Ils/elles procèdent à l'entretien des appareils et des machines selon les directives en vigueur. Ils/elles connaissent les contrôles à effectuer au niveau des locaux et des équipements et savent à qui et comment les défauts constatés doivent être annoncés.

DCO 3 Réalisation des travaux du circuit du linge

Ils/elles sont en mesure de réaliser les travaux définis relatifs au circuit du linge et à la remise en état des textiles et savent utiliser correctement les machines selon les techniques appropriées et en utilisant l'énergie et les ressources de manière efficace. Ils/elles respectent les normes d'hygiène et appliquent les directives en vigueur dans le domaine de la sécurité au travail et de la protection de la santé.

DCO 4 Préparation et distribution de repas

Ils/elles connaissent les règles d'une alimentation saine et sont en mesure de préparer certains éléments des repas conformément aux directives reçues et en respectant les normes d'hygiène. Ils/elles savent utiliser correctement les machines et les appareils pour la distribution des repas et sont en mesure d'effectuer des tâches relatives au processus du lavage de la vaisselle.

DCO 5 Exécution de travaux administratifs

Ils/elles effectuent des travaux administratifs simples et contribuent, dans le cadre de leur activité, à l'assurance qualité. Ils/elles utilisent les moyens de communication et d'information avec assurance.

DCO 6 Promotion de sa propre santé

Ils/elles prennent soin de leur santé psychique et physique et peuvent évaluer leur propre personnalité. Ils/elles sont en mesure de respecter les limites de leur fonction dans tous les domaines d'activité.

Exercice de la profession

Les employé-e-s FPra en intendance travaillent dans des entreprises qui ont pour point commun de devoir gérer leur propre intendance. Les axes prioritaires des activités et des tâches des employé-e-s FPra en intendance varient en fonction de la taille et de l'organisation concrète de l'intendance de l'entreprise qui les emploie. De ce fait et selon les cas, des compétences opérationnelles différenciées peuvent être requises.

Dans toutes les entreprises, les tâches principales effectuées par les employé-e-s FPra en intendance (service, décoration, remise en ordre, hygiène, nettoyage, lavage du linge) sont toujours en lien direct avec l'accompagnement et le service aux client-e-s.

Dans les limites de leurs compétences, les employé-e-s FPra en intendance travaillent de façon autonome. C'est au sein d'équipes et en respectant les directives imparties par leurs responsables qu'ils/elles exécutent les tâches qui leur sont confiées.

Importance de la profession pour la société

L'environnement des employé-e-s FPra en intendance est caractérisé par la transformation des structures sociales, par l'évolution de la pyramide démographique des âges, par des mutations constantes intervenant dans le monde professionnel et dans celui du travail, par les exigences croissantes de la société moderne et par des mutations des valeurs relatives au bien-être des personnes, tant au niveau professionnel qu'au niveau des loisirs.

C'est dans ce contexte complexe que les employé-e-s FPra en intendance contribuent, grâce à leurs vastes compétences professionnelles, à mettre en œuvre de façon efficace et orientée vers les client-e-s les prestations de services du domaine de l'intendance proposées par l'entreprise. Ils/elles s'engagent donc en faveur de la satisfaction des besoins fondamentaux de l'être humain et de son bien-être, que ce soit sur son lieu de vie, de travail ou de séjour.

Grâce à un travail soigneux effectué dans tous les domaines d'activité concernés et à un comportement personnel approprié, ils/elles contribuent dans une large mesure à la mise en place d'une infrastructure agréable et à la création d'une ambiance propre à l'entreprise qui les emploie ainsi qu'à la qualité de vie et de travail des client-e-s.

2.3 Niveau d'exigences

Le niveau d'exigences de la profession est défini de manière détaillée dans le chapitre 3 (Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation) sous la forme d'objectifs évaluateurs dans le cadre des niveaux taxonomiques (C1 à C6).

3. 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.

Domaine de compétences opérationnelles 1: conseil et service aux client-e-s		
<p>En matière de conseil et de service, les souhaits et les besoins des client-e-s sont prioritaires. Les employé-e-s FPra en intendance effectuent des travaux simples soigneusement et en respectant les exigences de la culture de l'entreprise. En se comportant de manière assurée, ouverte et orientée vers les client-e-s, ils/elles contribuent à faire en sorte que ceux-ci et celles-ci se sentent les bienvenu-e-s. Les employé-e-s FPra en intendance respectent les règles du service de façon précise et efficace et dressent les tables de façon correcte et appropriée aux situations.</p>		
<p>Compétence opérationnelle 1.1: répondre aux souhaits et aux besoins des client-e-s conformément à la culture de l'entreprise</p> <p>Les employé-e-s FPra en intendance répondent aux souhaits et besoins des client-e-s conformément à la culture de l'entreprise.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>1.1.1 Ils/elles décrivent la culture de l'entreprise. (C1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collaboration avec les client-e-s • Qualité • Prestations de services • Communication 		
<p>1.1.2 Ils/elles appliquent la culture de l'entreprise dans le cadre de leurs activités. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apparence • Standards de qualité • Communication 		
<p>Compétence opérationnelle 1.2: communiquer de façon respectueuse et valorisante</p> <p>Les employé-e-s FPra en intendance communiquent de façon respectueuse et valorisante.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	<p>1.2.1 Ils/elles expliquent les règles de la communication verbale et non verbale selon le modèle de communication de Schulz von Thun. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contact visuel • Mimique • Gestuelle • Attitude corporelle 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Ecoute active • Choix des mots • Messages «Je» • Proximité / distance 	
<p>1.2.2 Ils/elles appliquent les règles de la communication verbale et non verbale. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles connaissent les voies de communication propres à l'entreprise et les utilisent 	<p>1.2.2 Ils/elles appliquent les règles de la communication verbale et non verbale. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Styles de communication selon Schulz von Thun 	
<p>1.2.3 Ils/elles appliquent les règles du secret professionnel. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles connaissent l'importance du secret professionnel et des directives y relatives et les appliquent • Ils/elles décrivent les effets du secret professionnel et ses conséquences 	<p>1.2.3 Ils/elles expliquent les règles du secret professionnel. (C2).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition du secret professionnel • Durée de l'obligation de garder le secret • Impact du non-respect du secret professionnel • Professions dans lesquels le secret professionnel est appliqué • Exemples anonymisés issus de l'entreprise 	
	<p>1.2.4 Ils/elles expliquent les règles de comportement et les formes de civilité qui sont en vigueur dans la culture occidentale. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expliquer les règles éthiques et morales et les formes de civilité (bienséance) en vigueur dans les différents groupes d'âges • Coutumes, traditions et rituels de la culture occidentale pratiqués dans la famille et en entreprise 	
	<p>1.2.5 Ils/elles appliquent les règles de comportement et les formes de civilité en fonction de différents cas de figure. (C3)</p> <p>Appliquer, dans des jeux de rôles, les règles de comportement et les formes de civilité avec des client-e-s, des supérieur-e-s hiérarchiques et au sein l'équipe de façon adaptée à la situation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • salutations; • proximité / distance; • sphère privée (éviter de poser des questions); 	<p>1.2.5 Ils/elles appliquent les règles de comportement et les formes de civilité en fonction de différents cas de figure. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exercer les règles de comportement et les formes de civilité avec des client-e-s, des supérieur-e-s hiérarchiques et au sein de l'équipe

	<ul style="list-style-type: none"> prendre congé et remercier. 	
<p>1.2.6 Ils/elles appliquent de manière appropriée les règles de comportement et les formes de civilité face à différentes personnes. (C3)</p>		<p>1.2.6 Ils/elles appliquent de manière appropriée les règles de comportement et les formes de civilité face à différentes personnes. (C3)</p>
<p>1.2.7 Ils/elles appliquent des méthodes de résolution de conflits appropriées à la situation. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> Ils/elles appréhendent les situations conflictuelles et en parlent avec leur formateurs-trices Ils/elles peuvent fournir et accepter des feedbacks 	<p>1.2.7 Ils/elles expliquent des méthodes de résolution de conflits appropriées à différentes situations. (C2)</p> <p>Procédures possibles en fonction des méthodes de résolution des conflits sur la base de cas de figure:</p> <ul style="list-style-type: none"> déclencheurs; voie de service; dialogue; solutions envisageables; solution; feedback. 	
<p>Compétence opérationnelle 1.3: conseiller les client-e-s de façon compétente en fonction des instructions reçues durant la planification du service</p> <p>Les employé-e-s FPra en intendance conseillent les client-e-s en fonction des instructions reçues durant la planification du service.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>1.3.1 Ils/elles expliquent l'offre en matière de mets et de boissons. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> Offre en matière de boissons sans alcool Offre en matière de mets 	<p>1.3.1 Ils/elles expliquent l'offre en matière de mets et de boissons. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> Offre de l'entreprise en matière de boissons Offre de l'entreprise en matière de mets Composition du menu Carte des menus 	
<p>1.3.2 Ils/elles nomment les principaux ingrédients des mets. (C1)</p> <ul style="list-style-type: none"> Ils/elles nomment les principaux ingrédients avec lesquels les mets ont été préparés 		

<p>1.3.3 Ils/elles expliquent aux client-e-s la taille des portions servies à titre de contribution à la lutte contre le gaspillage alimentaire («Food Waste»). (K2)</p>	<p>1.3.3 Ils/elles expliquent l'importance de la lutte contre le gaspillage alimentaire («Food Waste») et citent des possibilités de le réduire. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition du gaspillage alimentaire («Food Waste») • Causes et effets • Contribution à la réduction/suppression du gaspillage alimentaire («Food Waste») – exemples concrets 	
<p>1.3.4 Ils/elles retransmettent les souhaits et les besoins des client-e-s à la personne compétente. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles enregistrent les souhaits et les besoins des client-e-s • Ils/elles retransmettent les souhaits et les besoins des client-e-s à la personne compétente 		<p>1.3.4 Ils/elles retransmettent les souhaits et les besoins des client-e-s à la personne compétente. (C3)</p> <p>Ils/elles différencient les situations qu'ils/elles peuvent gérer eux/elles-mêmes de celles qui doivent être retransmises, comme par ex.</p> <ul style="list-style-type: none"> • couverts manquants – compétence propre • réservations de salles – retransmettre au/à la supérieur-e hiérarchique
<p>1.3.5 Ils/elles prennent note des réclamations et les retransmettent. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles prennent note des réclamations de manière factuelle, s'excusent et retransmettent les réclamations à la personne compétente 	<p>1.3.5 Ils/elles prennent note des réclamations et les retransmettent. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles expliquent la gestion des réclamations • Ils/elles citent les possibilités de formuler des réclamations (voie de service: par oral, par téléphone, par écrit) 	<p>1.3.5 Ils/elles prennent note des réclamations et les retransmettent. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des réclamations • Possibilités de retransmettre des réclamations au/à la supérieur-e (voie de service: par oral, par téléphone, par écrit)
<p>Compétence opérationnelle 1.4: dresser des tables et des buffets de façon adaptée aux situations</p> <p>Les employé-e-s FPra en intendance dressent des tables et des buffets de façon adaptée aux situations.</p>		
<p>Objectifs évaluateurs entreprise</p>	<p>Objectifs évaluateurs école professionnelle</p>	<p>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</p>
<p>1.4.1 Ils/elles dressent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée aux situations. (C3)</p>	<p>1.4.1 Ils/elles expliquent les règles du dressage des tables et des buffets</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protection de table antidéra- 	<p>1.4.1 Ils/elles dressent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée</p>

<p>Ils/elles connaissent les formes de tables usuellement utilisées dans l'entreprise et sont en mesure de les dresser selon les instructions reçues</p> <p>Dresser une table</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forme de table • Linge de table (textile / papier) • Offre en matière de mets et de boissons • Couvert de base de l'entreprise • Couvert de base élargi <p>Dresser un buffet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apéro • Collation 	<p>pante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nappes et serviettes en textile • Nappes et serviettes en papier • Couvert de base international • Couvert de base élargi • Qualité 	<p>aux situations. (C3)</p> <p>Dresser une table</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forme de table • Linge de table (textile / papier) • Offre en matière de mets et de boissons • Couvert de base international • Couvert de base élargi <p>Dresser un buffet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apéro • Collation
<p>1.4.2 Ils/elles décorent les tables et les buffets selon les instructions. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décorations propres à l'entreprise 		<p>1.4.2 Ils/elles décorent les tables et les buffets selon les instructions. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décorations et arrangements floraux
<p>Compétence opérationnelle 1.5: effectuer des tâches de service orientées vers les client-e-s</p> <p>Les employé-e-s FPra en intendance effectuent des tâches de service orientées vers les client-e-s.</p>		
<p>Objectifs évaluateurs entreprise</p>	<p>Objectifs évaluateurs école professionnelle</p>	<p>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</p>
	<p>1.5.1 Ils/elles expliquent les types de services suivants: (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • service sur assiettes; • service sur plats; • service au buffet. 	
	<p>1.5.2 Ils/elles expliquent les règles de service. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apparence / exigences relatives au personnel de service • Règles du service général des boissons • Règles du service général des mets (à l'exclusion des types de services spécifiques) 	
<p>1.5.3 Ils/elles effectuent la mise en place pour le service selon les instructions reçues. (C3)</p>	<p>1.5.3 Ils/elles expliquent le terme de mise en place. (C2)</p>	

<p>Ils/elles élaborent la mise en place pour différents services au moyen de listes de contrôle et appliquent les règles de l'hygiène</p>		
<p>1.5.4 Ils/elles mettent en œuvre les règles de service. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service des boissons • Services sur assiettes 		<p>1.5.4 Ils/elles mettent en œuvre les règles de service. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service des boissons • Services sur assiettes
<p>1.5.5 Ils/elles décrivent les directives en matière de sécurité au travail et les appliquent. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesures de prévention des accidents • Sécurité au travail (SUVA) • Protection de la jeunesse (addictions) 	<p>1.5.5 Ils/elles décrivent les directives en matière de sécurité au travail. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesures de prévention des accidents • Sécurité au travail (SUVA) • Protection de la jeunesse (addictions) 	

Domaine de compétences opérationnelles 2: nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements

Les employé-e-s FPra en intendance nettoient les locaux et les équipements selon les directives en vigueur en matière d'hygiène et en utilisant l'énergie et les ressources de manière efficace. Ils/elles utilisent les appareils et les machines de nettoyage de manière professionnelle et ergonomique

Compétence opérationnelle 2.1: maintenir les locaux en bon état

Les employé-e-s FPra en intendance aménagent les locaux de manière accueillante et les maintiennent en bon état afin d'y faire régner une ambiance agréable.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	2.1.1 -----	
2.1.2 -----		
2.1.3 Ils/elles maintiennent les locaux et les équipements propres et en ordre. (C3) • Locaux et équipement en exploitation (listes de contrôle)		
2.1.4 -----		

Compétence opérationnelle 2.2: effectuer des travaux de nettoyage réguliers de façon efficiente

Les employé-e-s FPra en intendance effectuent des travaux de nettoyage réguliers de façon efficiente en respectant les critères ergonomiques et écologiques et en appliquant les mesures de sécurité au travail.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	2.2.1 Ils/elles énumèrent les propriétés de matériaux donnés. (C1) • Revêtements textiles • Métaux (par ex. argent, acier, etc.) • Revêtement (émail, téflon, titane) • Bois (massif, contre-plaqué) • Céramique • Verre • PVC • Linoléum	

	<p>2.2.2 Ils/elles expliquent le nettoyage de matériaux donnés. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revêtements textiles • Métaux (par ex. argent, acier, etc.) • Revêtement (émail, téflon, titane) • Bois (massif, contre-plaqué) • Céramique • Verre • PVC • Linoléum 	
<p>2.2.3 Ils/elles nettoient tous les locaux et tous les équipements. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espaces publics • Chambres des résident-e-s • Salons • Locaux de stockage • Vestiaires • Salles de bains • Salles à manger • Offices 		
<p>2.2.4 Ils/elles énumèrent les propriétés et le champ d'application des produits de nettoyage et d'entretien des matériaux présents dans leur entreprise. (C1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tapis • Linoléum • PVC • Bois vitrifié • Stratifié • Céramique • Pierre • Verre 	<p>2.2.4 Ils/elles énumèrent les propriétés et le champ d'application des produits de nettoyage et d'entretien. (C1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valeur pH • Produits de nettoyage • Produits d'entretien • Produits combinés 	
<p>2.2.5 Ils/elles dosent les produits de nettoyage et d'entretien selon les indications du fabricant. (C3)</p>		<p>2.2.5 Ils/elles dosent les produits de nettoyage et d'entretien selon les indications du fabricant. (C3)</p> <p>Doser les produits de nettoyage, de désinfection et d'entretien usuels en respectant les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé ainsi que les principes écologiques et économiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> • détergents neutres; • détergents alcalins; • détergents acides; • solvants de nettoyage

		(produits pour les vitres) • Produits d'entretien
	<p>2.2.6 Ils/elles décrivent les méthodes et les systèmes de nettoyage. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • But du nettoyage • Facteurs du nettoyage • Méthodes de nettoyage en cas de: <ul style="list-style-type: none"> - salissures éparses; - salissures tenaces. • Systèmes de nettoyage pour genres de nettoyages suivants: <ul style="list-style-type: none"> - nettoyage superficiel; - nettoyage d'entretien; - nettoyage intermédiaire; - nettoyage approfondi. 	
<p>2.2.7 Ils/elles exécutent des tâches de nettoyage. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nettoyage superficiel • Nettoyage d'entretien • Nettoyage intermédiaire • Nettoyage approfondi 		
<p>2.2.8 Ils/elles expliquent l'utilisation écologique et ergonomique des machines et des appareils de nettoyage. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appareil de balayage humide • Balayeuse par voie humide • Aspirateur à sec • Aspirateur à eau • Machine monobrosse • Autolaveuse • Lave-vitres / essuie-vitres 	<p>2.2.8 Ils/elles expliquent l'utilisation écologique et ergonomique des machines et des appareils de nettoyage. (C2)</p> <p>Ergonomie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • organisation de la place de travail; • posture corporelle et travail musculaire. <p>Ecologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispositifs de dosage. 	
<p>2.2.9 Ils/elles utilisent les machines et les appareils de nettoyage de façon ergonomique et selon les indications du fabricant. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appareil de balayage humide • Balayeuse par voie humide • Aspirateur à sec • Lave-vitres / essuie-vitres 		<p>2.2.9 Ils/elles utilisent les machines et les appareils de nettoyage de façon ergonomique et selon les indications du fabricant. (C3)</p> <p>Utilisation et nettoyage des appareils et des machines utilisés dans le domaine sanitaires (nettoyage des lavabos, des douches et des W.-C.) et nettoyage des locaux dans le respect des principes ergonomiques et des directives de sécurité en matière</p>

		<p>d'entretien et de nettoyage intermédiaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appareil de balayage humide • Balayeuse par voie humide • Aspirateur à sec • Lave-vitres / essuie-vitres • Machine monobrosse • Aspirateur à eau • Autolaveuse
<p>2.2.10 Ils/elles expliquent les directives en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et d'équipements de protection individuels et les appliquent. (C3)</p>	<p>2.2.10 Ils/elles expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bases légales • Causes d'accidents • Prévention des accidents / symboles de dangers 	
<p>2.2.11 Ils/elles expliquent les directives en matière de tri sélectif des déchets et les appliquent. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2.2.11 Ils expliquent les directives en matière de tri sélectif des déchets et les appliquent. (C2) • Tri des déchets • Pictogrammes 	
<p>Compétence opérationnelle 2.3: respecter les normes d'hygiène Les employé-e-s FPra en intendance respectent les normes d'hygiène.</p>		
<p>Objectifs évaluateurs entreprise</p>	<p>Objectifs évaluateurs école professionnelle</p>	<p>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</p>
<p>2.3.1 Ils/elles respectent les normes d'hygiène et les standards de qualité applicables dans le domaine du nettoyage. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles nettoient les locaux en respectant les directives de l'entreprise en matière d'hygiène et de qualité 	<p>2.3.1 Ils/elles expliquent les normes d'hygiène applicables dans le cadre des travaux de nettoyage. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propagation des micro-organismes • Hygiène personnelle • Hygiène d'entreprise 	

Compétence opérationnelle 2.4: contrôler les locaux et les équipements		
Les employé-e-s FPra en intendance contrôlent les locaux, les équipements, les appareils et les machines selon les directives de l'entreprise et annoncent de manière fiable toute éventuelle défectuosité constatée.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	<p>2.4.1 Ils/elles citent les possibles défectuosités et dégâts susceptibles de se produire au niveau des locaux, des équipements, des appareils et des machines. (C1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Causes des dommages • Préparer et transmettre une demande de réparation 	
<p>2.4.2 Ils/elles annoncent à la personne compétente les dégâts constatés au niveau des locaux et des équipements ainsi que les défectuosités constatées au niveau des appareils et des machines. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Annoncer par écrit des dégâts constatés à la personne responsable au moyen d'une demande de réparation interne à l'entreprise 		
<p>2.4.3 Ils/elles contrôlent de manière autonome les locaux et les équipements au moyen de listes de contrôle. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles connaissent l'utilisation des listes de contrôle et savent les utiliser • Ils/elles décrivent les critères de contrôle en vigueur dans l'entreprise 	<p>2.4.3 Ils/elles expliquent les contrôles des locaux et des équipements effectués au moyen de listes de contrôle. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Critères de contrôle • Formulaires de contrôle 	

Domaine de compétences opérationnelles 3: réalisation des travaux du circuit du linge

Pour le bien-être des clients, il est important que le linge et les textiles soient toujours disponibles dans un état propre et irréprochable. Les employé-e-s FPra en intendance exécutent de manière professionnelle certains travaux du circuit du linge et de remise en état des textiles et utilisent correctement les machines selon les techniques correspondantes. Ils/elles travaillent soigneusement et respectent les directives en matière d'utilisation efficace de l'énergie et des ressources, d'économie et d'hygiène.

Compétence opérationnelle 3.1: préparer le linge de l'entreprise et le linge privé pour le lavage

Les employé-e-s FPra en intendance rassemblent et préparent les divers textiles en vue de leur lavage.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	3.1.1 Ils/elles citent les caractéristiques des textiles. (C1) <ul style="list-style-type: none"> • Fibres naturelles végétales - coton, lin • Fibres naturelles animales - laine, soie • Fibres synthétiques • Fibres mixtes • Différences au niveau de l'entretien 	
	3.1.2 Ils/elles expliquent la différence entre le linge privé et le linge d'entreprise. (C2) <ul style="list-style-type: none"> • Définition - linge privé - linge d'entreprise • Trier le linge sale • Genres d'apprêts 	3.1.2 Ils/elles expliquent la différence entre le linge privé et le linge d'entreprise. (C2) <ul style="list-style-type: none"> • Définition et différenciation entre - linge privé - linge d'entreprise
3.1.3 Ils/elles trient les textiles en fonction du traitement, par couleur et selon le degré de salissure et les préparent pour le lavage en y appliquant également les éventuels prétraitements nécessaires. (C3) <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles appliquent les règles en vigueur dans l'entreprise relatives au tri du linge d'entreprise et du linge privé • Ils/elles trient les textiles en fonction du traitement, par couleur et selon le degré de salissure 	3.1.3 Ils/elles expliquent les critères de tri et de prétraitement des textiles. (C2) <ul style="list-style-type: none"> • Genre de salissure • Degré de salissure • Température • Programme de lavage • Couleur • Type de textile • Signification des symboles d'entretien 	3.1.3 Ils trient les textiles en fonction du traitement, par couleur et selon le degré de salissure. (C3) Ils/elles trient les textiles en fonction: <ul style="list-style-type: none"> • du type de traitement; • de la couleur; • du genre de salissure.

<p>3.1.4 Ils/elles utilisent les produits de lessive et les produits auxiliaires. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> Ils/elles énumèrent les produits de lessive et les produits auxiliaires utilisés dans l'entreprise Ils/elles dosent manuellement les produits de lessive et les produits auxiliaires selon les tableaux d'indications de dosage. 	<p>3.1.4 Ils/elles citent les propriétés et les domaines d'utilisation des produits de lessive et des produits auxiliaires. (C1)</p> <p>Produits de lessive</p> <ul style="list-style-type: none"> Produits de lessive universels Produits de lessive pour linge blanc Produits de lessive pour linge de couleur Produits de lessive pour linge fin Produits de lessive pour lainages <p>Produits auxiliaires</p> <ul style="list-style-type: none"> Agent de prétraitement-détachant Agent de post-traitement - adoucissant, produit amidonnant <p>Dosage manuel et automatique</p> <ul style="list-style-type: none"> Dureté de l'eau Grandeurs de machines / capacité de charge Programmes de lavage Indications du fabricant de produits de lessive 	<p>3.1.4 Ils/elles utilisent les produits de lessive et les produits auxiliaires. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilisation de von: <ul style="list-style-type: none"> Produits de lessive universels Produits de lessive pour linge blanc Produits de lessive pour linge de couleur Produits de lessive pour linge fin Produits de lessive pour linge fin Produits auxiliaires <p>Ils/elles dosent manuellement les produits de lessive et les produits auxiliaires selon les tableaux d'indications de dosage.</p>
<p>Compétence opérationnelle 3.2: réaliser les travaux définis dans le circuit du linge</p> <p>Les employé-e-s FPra en intendance exécutent de façon ergonomique des travaux définis relatifs au circuit du linge et appliquent les mesures de sécurité au travail.</p>		
<p>Objectifs évaluateurs entreprise</p>	<p>Objectifs évaluateurs école professionnelle</p>	<p>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</p>
	<p>3.2.1 Ils/elles expliquent le déroulement du travail dans le circuit du linge. (C2)</p> <p>Zone sale</p> <ul style="list-style-type: none"> Récolter Trier, préparer Prétraiter, laver <p>Zone propre</p> <ul style="list-style-type: none"> Sécher Repasser, calandrer, plier Mettre en état Distribuer, ranger 	
<p>3.2.2 Ils/elle appliquent les règles d'hygiène en vigueur dans les travaux du circuit du linge. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> Ils/elles appliquent les règles d'hygiène de l'entreprise en vi- 	<p>3.2.2 Ils expliquent les règles d'hygiène en vigueur dans les travaux du circuit du linge. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> Hygiène personnelle, hygiène d'entreprise et hygiène 	<p>3.2.2 Ils appliquent les règles d'hygiène en vigueur dans les travaux du circuit du linge. (C3)</p> <p>Ils/elles appliquent, dans</p>

<p>gueur dans les travaux du circuit du linge.</p>	<p>des produits dans les zones sales et dans les zones propres.</p>	<p>toutes les activités, les règles d'hygiène en vigueur dans les travaux du circuit du linge.</p>
<p>3.2.3 Ils/elles exécutent des tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trier • Charger et décharger le lave-linge • Charger et décharger le sèche-linge • Suspendre • Repasser • Calandrer • Plier • Ranger 		<p>3.2.3 Ils/elles exécutent des tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trier • Repasser • Calandrer • Plier
<p>3.2.4 Ils/elles appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles citent les directives en matière de sécurité au travail en vigueur dans l'entreprise et endossent l'équipement de protection individuel 	<p>3.2.4 Ils/elles décrivent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Causes des accidents • Gestion des produits de lessive, des machines et des appareils dans la buanderie • Posture corporelle (ergonomie) • Organisation de la place de travail • Protection contre les micro-organismes 	
<p>3.2.5 Ils/elles expliquent quelles sont les machines et les appareils utilisés dans le circuit du linge ainsi que leur domaine d'application respectif et les utilisent. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lave-linge automatique (extracteur) • Sèche-linge • Station de repassage • Calandreuse 	<p>3.2.5 Ils/elles expliquent quelles sont les machines et les appareils utilisés dans le circuit du linge ainsi que leur domaine d'application respectif. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lave-linge automatique (extracteur) • Sèche-linge • Station de repassage • Calandreuse 	

Compétence opérationnelle 3.3: remettre en état les textiles selon les directives		
Les employé-e-s FPra en intendance assurent une remise en état efficiente des textiles.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	<p>3.3.1 Ils/elles expliquent pourquoi les textiles doivent être remis en état. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Causes des dommages occasionnés textiles • Facteurs décisionnels en matière de travaux de remise en état des textiles • Facteurs économiques <ul style="list-style-type: none"> - Charge de travail - Coûts du matériel • Facteurs écologiques 	
<p>3.3.2 Ils/elles exécutent certains travaux relatifs à la remise en état des textiles. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapiécer de petits trous à la machine • Recoudre des ourlets défaits • Coudre des suspentes manquantes • Remplacer des cordons manquants • Recoudre des boutons manquants • Coudre des tacons 		

Domaine de compétences opérationnelles 4: préparation et distribution de repas

Une alimentation et une restauration saines sont de première importance pour les client-e-s ainsi que pour les employé-e-s FPra en intendance.

Les employé-e-s FPra en intendance soutiennent l'équipe de cuisine en exécutant des tâches simples et des travaux de routine dans le domaine de la préparation et de l'élaboration de mets simples, du processus de lavage de la vaisselle et du système de distribution des repas ainsi que du stockage des denrées alimentaires.

Dans ce contexte, ils/elles travaillent proprement et avec précision, utilisent les machines et les équipements de manière professionnelle, efficace et avec l'autonomie nécessaire en respectant les directives légales, les directives de l'entreprise et les critères écologiques en vigueur, ainsi qu'en tenant compte d'une utilisation efficace de l'énergie et des ressources

Compétence opérationnelle 4.1: expliquer les règles d'une alimentation saine

Les employé-e-s FPra en intendance respectent les règles d'une alimentation saine. Ils/elles utilisent des produits régionaux de saison.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	<p>4.1.1 Ils/elles expliquent le rôle des nutriments. (C2) Le rôle joué par:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la graisse, les hydrates de carbone, les protéines; • les vitamines, les minéraux; • l'eau; • les fibres naturelles 	
	<p>4.1.2 Ils/elles expliquent les caractéristiques des différents groupes d'aliments par le biais des nutriments qu'ils contiennent. (C2) Regrouper les nutriments par groupes d'aliments:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eau/boissons sans sucre; • fruits et légumes; • céréales, pommes de terre, légumineuses; • lait et produits laitiers, viande, poisson, œufs, • graisses, huiles, noix; • produits d'agrément, produits salés, alcool. 	

	<p>4.1.3 Ils/elles expliquent la pyramide des denrées alimentaires. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sens et but de la représentation sous forme de pyramide • Les exigences d'une alimentation saine: taille des portions, besoin journalier, besoin hebdomadaire 	
	<p>4.1.4 Ils citent les principaux produits frais disponibles à chaque saison. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fruits • Légumes/salades • Viandes (par ex. gibier) 	
<p>Compétence opérationnelle 4.2: préparer des mets selon les directives</p> <p>Les employé-e-s FPra en intendance préparent des mets ou des éléments de mets selon les directives légales et les directives de l'entreprise.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>4.2.1 Ils/elles appliquent les différentes techniques de préparation et de découpe définies. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brunoise • Julienne • Macédoine • Paysanne 	<p>4.2.1 Ils/elles décrivent le matériel de cuisine et expliquent pour quelles techniques de préparation et de découpe définies ils sont utilisés. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brunoise • Julienne • Macédoine • Paysanne 	<p>4.2.1 Ils/elles appliquent les différentes techniques de préparation et de découpe définies. (C3)</p> <p>Techniques de découpe, manipulation des couteaux, choix du couteau en fonction de la technique de découpe utilisée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brunoise • Julienne • Macédoine • Paysanne
<p>4.2.2 Ils/elles effectuent une mise en place des mets. (C3)</p> <p>Ils/elles préparent une mise en place complète selon la recette choisie et au moyen de listes de contrôle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aliments • Appareils / machines • Plats de service 	<p>4.2.2 Ils/elles expliquent le terme de «mise de place». (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition • Exemples issus du quotidien professionnel 	<p>4.2.2 Ils/elles effectuent une mise en place des mets. (C3)</p> <p>Organisation de la place de travail de mise en place en fonction des mets prévus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aliments • Appareils / machines • Plats de service
<p>4.2.3 Ils/elles préparent des mets et des boissons de différentes sortes. (C3)</p> <p>Ils/elles utilisent les méthodes de cuisson suivantes:</p>		<p>4.2.3 Ils/elles préparent des mets et des boissons de différentes sortes. (C3)</p> <p>Produits prêts-à-servir (produits <i>Convenience</i>) selon les</p>

<ul style="list-style-type: none"> • rôtir; • blanchir; • bouillir • réduire; • cuire <p>(mets et les boissons de l'offre proposée par l'entreprise)</p>		<p>indications du fabricant. Méthodes de cuisson:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rôtir; • blanchir; • bouillir • réduire; • cuire <p>(mets et les boissons de l'offre proposée par l'entreprise)</p>
<p>4.2.4 Ils/elles expliquent pourquoi les règles d'hygiène doivent être respectées en cuisine et les appliquent. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hygiène personnelle • Hygiène d'entreprise • Hygiène des produits 	<p>4.2.4 Ils/elles expliquent pourquoi les règles d'hygiène doivent être respectées en cuisine. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hygiène personnelle • Hygiène d'entreprise • Hygiène des produits 	<p>4.2.4 Ils/elles expliquent pourquoi les règles d'hygiène doivent être respectées en cuisine et les appliquent. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hygiène personnelle • Hygiène d'entreprise (HACCP) • Hygiène des produits
<p>4.2.5 Ils/elles expliquent les conséquences d'une gestion inappropriée des denrées alimentaires. (C1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles expliquent l'importance d'un traitement approprié des denrées alimentaires et citent les conséquences possibles et les dangers d'une gestion inappropriée de celles-ci: <ul style="list-style-type: none"> - denrées alimentaires avariées; - maladies; - nuisibles. 	<p>4.2.5 Ils/elles expliquent les conséquences d'une gestion inappropriée des denrées alimentaires. (C1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conséquences du non-respect des règles de l'hygiène • Assurance de la qualité: <ul style="list-style-type: none"> - loi sur les denrées alimentaires; - contrôles des denrées alimentaires; - livraison, entreposage et valorisation. • Datation <ul style="list-style-type: none"> - Date de vente - Date de péremption - Date limite d'utilisation • Micro-organismes 	
<p>4.2.6 Ils/elles mesurent les quantités nécessaires pour la réalisation de recettes. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles mesurent les ingrédients indiqués dans la recette au moyen de: <ul style="list-style-type: none"> - verre gradué; - cuillère; - cuillère à café; - balance. 	<p>4.2.6 Ils/elles expliquent les principes de mesure des quantités nécessaires pour la réalisation de recettes. (C2)</p> <p>Unités de mesure:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gramme, kilogramme • décilitre, litre • pointe de couteau, pincée, mesurette 	<p>4.2.6 Ils/elles mesurent les quantités nécessaires pour la réalisation de recettes. (C3)</p> <p>Ils/elles mesurent les ingrédients indiqués dans la recette au moyen de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verre gradué; - cuillère; - cuillère à café; - balance.

<p>4.2.7 Ils/elles préparent des mets à partir de produits frais, finis et semi-finis. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> Liste de mets de l'entreprise 		
<p>4.2.8 Ils/elles expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé sur la place de travail et les appliquent. (C3)</p> <p>Directives relatives à la prévention des accidents:</p> <ul style="list-style-type: none"> prévenir les coupures; prévenir les brûlures; prévenir les chutes, les trébuchements; Posture corporelle correcte pour soulever, porter, rester debout; travailler de façon à ménager le corps; prévenir les incendies. 	<p>4.2.8 Ils/elles expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé sur la place de travail. (C2)</p> <p>La prévention des accidents en cuisine et ses mesures</p> <ul style="list-style-type: none"> prévenir les coupures; prévenir les brûlures; prévenir les chutes, les trébuchements; Posture corporelle correcte pour soulever, porter, rester debout; travailler de façon à ménager le corps; prévenir les incendies. 	<p>4.2.8 Ils/elles appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé sur la place de travail. (C3)</p> <p>Directives relatives à la prévention des accidents:</p> <ul style="list-style-type: none"> prévenir les coupures; prévenir les brûlures; prévenir les chutes, les trébuchements; Posture corporelle correcte pour soulever, porter, rester debout; travailler de façon à ménager le corps; prévenir les incendies.
<p>4.2.9 Ils/elles nettoient les machines et les appareils utilisés dans la préparation des mets selon les indications du fabricant. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> Réfrigérateur Steamer Four Mixer Trancheuse Pétrisseuse 		
<p>4.2.10 Ils/elles stockent les denrées alimentaires selon les prescriptions en vigueur. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> Contrôle de la réception des marchandises Température Identification / étiquetage Date 	<p>4.2.10 Ils/elles citent les prescriptions en vigueur dans le domaine du stockage des denrées alimentaires. (C2)</p> <p>Les possibilités de stockage et leurs prescriptions en matière de:</p> <ul style="list-style-type: none"> stockage à sec / économat; stockage réfrigéré; stockage congelé. 	<p>4.2.10 Ils/elles stockent les denrées alimentaires selon les prescriptions en vigueur. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> Contrôle de la réception des marchandises Température Identification / étiquetage Date

Compétence opérationnelle 4.3: utiliser correctement les machines et les appareils du système de distribution des repas		
Les employé-e-s FPra en intendance utilisent de manière professionnelle et avec efficacité les machines et les appareils du système de distribution des repas, selon les instructions reçues.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	<p>4.3.1 Ils/elles expliquent le déroulement du travail dans les systèmes de distribution des repas. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ligne chaude - préparer, apprêter, tenir au chaud, servir • Ligne froide - préparer, apprêter, réfrigérer (réfrigération choc), régénérer, servir 	
<p>4.3.2 Ils/elles appliquent les règles de service en vigueur dans le cadre du système de distribution des repas. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles appliquent les règles de service en vigueur dans le cadre du système de distribution des repas de l'entreprise: - service sur assiettes 	<p>4.3.2 Ils/elles expliquent les règles de service en vigueur dans le cadre du système de distribution des repas. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparation du service sur assiettes • Préparation du service de distribution en vigueur dans l'entreprise 	
<p>4.3.3 Ils/elles exécutent les travaux relatifs au système de distribution des repas. (C3)</p>		
<p>4.3.4 Ils/elles utilisent les machines et les appareils utilisés dans le cadre du système de distribution des repas selon les indications du fabricant. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles utilisent, au moyen de listes de contrôle, les machines et les appareils utilisés dans le cadre du système de distribution des repas de l'entreprise - Chauffe-plats - Machine à café - Bain-marie - Steamer 		

<p>4.3.5 Ils/elles expliquent l'importance des règles d'hygiène dans le système de distribution des repas. (C2)</p>	<p>4.3.5 Ils/elles expliquent l'importance des règles d'hygiène dans le système de distribution des repas. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hygiène personnelle • Hygiène d'entreprise • Hygiène des produits 	
<p>4.3.6 Ils/elles respectent les règles en matière d'hygiène qui sont en vigueur dans le cadre de la distribution des repas. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hygiène personnelle • Hygiène d'entreprise • Hygiène des produits 		
<p>4.3.7 Ils/elles nettoient les machines et les appareils utilisés dans le cadre du système de distribution des repas selon les indications du fabricant. (C3)</p>		
<p>Compétence opérationnelle 4.4: effectuer des tâches relatives au processus de lavage de la vaisselle dans le respect des instructions</p> <p>Les employé-e-s FPra en intendance utilisent de manière professionnelle et avec efficacité les machines et les appareils de l'organisation du lavage de la vaisselle, selon les instructions reçues. Ils/elles trient les déchets selon les directives en vigueur.</p>		
<p>Objectifs évaluateurs entreprise</p>	<p>Objectifs évaluateurs école professionnelle</p>	<p>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</p>
<p>4.4.1 Ils/elles exécutent des travaux relatifs au processus de lavage de la vaisselle. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles exécutent, au moyen de listes de contrôle, les travaux de l'entreprise relatifs au processus de lavage de la vaisselle 	<p>4.4.1 Ils/elles expliquent le déroulement du travail du processus de lavage de la vaisselle. (C2)</p> <p>Circuit de la vaisselle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livraison de la vaisselle sale • Elimination des déchets <ul style="list-style-type: none"> - Restes alimentaires - Serviettes, papier, etc. • Tri, trempage, pré-lavage, • Chargement de la corbeille du lave-vaisselle • Chargement • Lavage • Séchage • Remise en état de marche <p>Organisation du lavage de la vaisselle dans l'entreprise formatrice</p>	

<p>4.4.2 Ils/elles utilisent les machines et les appareils du processus de lavage de la vaisselle selon les indications du fabricant. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles utilisent, au moyen de listes de contrôle, les machines et les appareils utilisés dans le processus de lavage en vigueur dans l'entreprise 		
	<p>4.4.3 Ils/elles expliquent quels sont les facteurs qui exercent une influence sur un dosage écologique et économique. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travaux préliminaires dans la zone sale • Différents produits de nettoyage • Programmes de lavage • Contrôles / vérification du résultat 	
<p>4.4.4 Ils/elles respectent les règles d'hygiène qui sont en vigueur dans le processus de lavage de la vaisselle. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hygiène personnelle • Hygiène d'entreprise 	<p>4.4.4 Ils/elles expliquent l'importance des règles d'hygiène qui sont en vigueur dans le processus de lavage de la vaisselle. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impact du non-respect des règles de l'hygiène dans le processus de lavage de la vaisselle: <ul style="list-style-type: none"> - zone sale; - zone propre; - durée du lavage; - températures; - produits de nettoyage. 	
<p>4.4.5 Ils/elles nettoient les machines et les appareils utilisés dans le processus de lavage de la vaisselle selon les indications du fabricant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles nettoient les appareils utilisés dans le processus de lavage de la vaisselle de l'entreprise selon le mode d'emploi et les listes de contrôle: <ul style="list-style-type: none"> - nettoyage d'entretien; - nettoyage approfondi 		

<p>4.4.6 Ils/elles expliquent les règles de l'élimination des déchets et les appliquent. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none">• Ils/elles expliquent les règles de l'élimination des déchets en vigueur dans l'entreprise et les appliquent:<ul style="list-style-type: none">- verre usagé;- boîtes de conserve;- PET;- vieux papier et carton;- restes alimentaires;- déchets verts.	<p>4.4.6 Ils/elles expliquent les règles de l'élimination des déchets. (C2)</p> <p>Les déchets générés dans le cadre du processus de lavage de la vaisselle et leur tri</p> <ul style="list-style-type: none">• Tri• Recyclage («Recycling»)• Elimination (incinération)	
---	--	--

Domaine de compétences opérationnelles 5: exécution de travaux administratifs

Les employé-e-s FPra en intendance exécutent des travaux administratifs en lien avec leurs domaines d'activité et contribuent ainsi à respecter l'assurance qualité dans l'entreprise.

Ils/elles utilisent avec assurance et de façon correcte les moyens de communication et d'information usuels et se distinguent en adoptant une façon fiable de travailler.

Compétence opérationnelle 5.1: contribuer à l'assurance qualité

Dans le cadre de leurs activités administratives, les employé-e-s FPra en intendance contribuent à une mise en œuvre professionnelle de l'assurance qualité.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
5.1.1 Ils/elles expliquent l'emploi et l'utilité des procédures de travail, des listes et des formulaires de contrôle. (C2) <ul style="list-style-type: none"> • Description du travail • Contrôle selon des listes de contrôle • Liste de mise en place 		
5.1.2 Ils/elles transmettent des informations à la personne compétente en respectant les voies hiérarchiques. (C3) <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles retransmettent des informations en passant par la voie de service: <ul style="list-style-type: none"> - informations; - réclamations; - déclarations de sinistres; - annonces d'incidents. 	5.1.2 Ils/elles expliquent différentes méthodes permettant de transmettre des informations. (C2) Respect de la voie hiérarchique selon l'organigramme <ul style="list-style-type: none"> • Personnel • Note écrite • Téléphone • Courriel 	
	5.1.3 ----	

Compétence opérationnelle 5.2: exécuter des travaux administratifs

Les employé-e-s FPra en intendance exécutent de façon précise et efficiente les travaux administratifs courants, selon les instructions reçues.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	5.2.1 Ils/elles citent les travaux administratifs et les déroulements du travail. (C2) <ul style="list-style-type: none"> • Listes de mise en place • Listes de contrôle des températures des appareils frigorifiques et des chambres 	

	froides <ul style="list-style-type: none"> Listes de commandes internes à l'entreprise Transmission des informations reçues 	
5.2.2 -----		
5.2.3 -----	5.2.3 -----	
5.2.4 -----	5.2.4 -----	
5.2.5 Ils/elles exécutent des travaux définis dans le cadre du circuit des marchandises. (C3) <ul style="list-style-type: none"> Ils/elles exécutent les travaux du circuit des marchandises ci-dessous selon les instructions: <ul style="list-style-type: none"> - contrôle des dates; - reconstitution des stocks; - avertissement stock minimum. 	5.2.5 Ils/elles expliquent le circuit des marchandises au sein de l'entreprise. (C2) <ul style="list-style-type: none"> Commandes Réception des marchandises Déballage / contrôle entreposage / reconstitution des stocks avertissement stock minimum 	
	5.2.6 Ils/elles décrivent les principes de la gestion des stocks. (C2) <ul style="list-style-type: none"> Principe: «First in / First out» Contrôle des dates 	
Compétence opérationnelle 5.3: utiliser les moyens de communication et d'information avec assurance Les employé-e-s FPra en intendance utilisent avec assurance et de façon fiable les moyens de communication et d'informations, selon les instructions reçues.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
5.3.1 -----	5.3.1 Ils/elles citent les équipements techniques de bureau ainsi que leur utilisation. (C1) <ul style="list-style-type: none"> Tableau d'affichage Téléphone Ordinateur Photocopieur Scanner 	
5.3.2 -----		

Domaine de compétences opérationnelles 6: promotion de sa propre santé

Des travaux d'intendance sont effectués dans tous les lieux dans lesquels des personnes vivent et travaillent.

Cela signifie que les employé-e-s FPra en intendance doivent respecter la marge de manœuvre et travailler dans les limites de leur domaine de compétence. Cette condition est exigeante au niveau personnel et requiert d'être en mesure d'évaluer correctement ses propres capacités.

La santé psychique et physique doit être préservée en toutes circonstances.

Compétence opérationnelle 6.1: être conscient-e de sa propre personnalité

Les employé-e-en intendance tiennent compte de leur propre personnalité.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	6.1.1 Ils/elles citent leurs propres forces. (C1) <ul style="list-style-type: none"> • Propres forces • Propres limites 	
6.1.2 Ils/elles expliquent comment ils peuvent exploiter pleinement leurs forces. (C2) <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles citent et exploitent pleinement leurs propres forces dans le quotidien professionnel 	6.1.2 Ils/elles expliquent comment Ils peuvent exploiter pleinement leurs forces. (C2) <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles exploitent consciemment leurs propres forces dans le quotidien professionnel • Perception de soi et perception d'autrui 	
	6.1.3 Ils/elles citent leurs propres faiblesses. (C1) <ul style="list-style-type: none"> • Propres faiblesses (intégrer la santé psychique, physique et sociale) • Propres limites 	
6.1.4 Ils/elles expliquent comment ils remédient à leurs faiblesses. (C2) <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles connaissent les possibilités de mise en œuvre dans l'entreprise formatrice • Catalogue de mesures de base: <ul style="list-style-type: none"> - partenariat d'apprentissage; - échange avec des responsables de la formation; - exercices ciblés. 	6.1.4 Ils/elles expliquent comment ils remédient à leurs faiblesses. (C2) <ul style="list-style-type: none"> • Possibilités de mise en œuvre dans l'entreprise formatrice • Catalogue de mesures de base: <ul style="list-style-type: none"> - partenariat d'apprentissage; - échange avec des responsables de la formation; - exercices ciblés. 	

<p>6.1.5 Ils/elles expliquent quelles sont les aptitudes spécifiques à leur personnalité. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perception de soi • Gestion des éloges et des critiques • Evaluation de ses propres prestations 	<p>6.1.5 Ils/elles expliquent quelles sont les aptitudes spécifiques à leur personnalité. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perception de soi • Gestion des éloges et des critiques • Evaluation de ses propres prestations 	
<p>Compétence opérationnelle 6.2: respecter les limites de ses fonctions dans tous les domaines d'activité</p> <p>Les employé-e-s FPra en intendance respectent les limites de leurs fonctions dans tous les domaines d'activité.</p>		
<p>Objectifs évaluateurs entreprise</p>	<p>Objectifs évaluateurs école professionnelle</p>	<p>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</p>
<p>6.2.1 Ils/elles décident s'ils/elles peuvent exécuter eux/elles-mêmes une tâche définie ou non. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles identifient leurs domaines de compétences et savent quelles tâches ils/elles peuvent exécuter eux/elles-mêmes sur la base des directives et de la réglementation des interfaces de leur entreprise. 		
<p>6.2.2 Ils/elles transmettent à la personne responsable les tâches qu'ils/elles ne peuvent pas exécuter eux/elles-mêmes. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles transmettent, oralement ou par écrit, à la personne compétente les tâches qu'ils/elles ne peuvent pas exécuter eux/elles-mêmes en respectant la voie hiérarchique et l'organigramme 		
<p>6.2.3 Ils/elles agissent selon les procédures définies par l'entreprise pour les cas d'urgence. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ils/elles connaissent les procédures définies par l'entreprise en cas d'urgence et agissent dans le respect des directives et des instructions du concept d'urgence 	<p>6.2.3 Ils/elles décrivent les situations d'urgence. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coupures et brûlures, écorchures • Piqûres d'insectes • Chocs • Empoisonnement / allergies • Electrocutation • Chutes 	

Compétence opérationnelle 6.3: prendre soin de sa santé physique et psychique		
Les employé-e-s FPra en intendance prennent soin de leur santé physique et psychique.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>6.3.1 Ils/elles appliquent les mesures de préservation de leur propre santé et du respect de l'hygiène personnelle. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hygiène personnelle • Apparence personnelle (cheveux, bijoux, ongles) • Habits de travail • Alimentation • Proximité / distance • Obligation de garder le secret • Entretien avec une personne de confiance 	<p>6.3.1 Ils/elles citent les mesures de préservation de leur propre santé et du respect de l'hygiène personnelle. (C1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hygiène personnelle • Hygiène d'entreprise • Hygiène des produits • Définition de santé et maladie • Equilibre entre temps libre et travail 	
<p>6.3.2 Ils/elles appliquent les mesures de protection de la santé. (C3) Dans le cadre du travail au quotidien, ils/elles mettent en œuvre les principes de l'ergonomie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - position assise à la table de travail; - posture corporelle; - position debout; - levage et portage de charges; - utilisation de machines et d'appareils. 	<p>6.3.2 Ils/elles expliquent les mesures relatives à la protection de la santé. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bases légales <ul style="list-style-type: none"> - Ergonomie - Symboles de dangers - Equipement de protection individuel 	
<p>6.3.3 Ils/elles appliquent les mesures de la sécurité au travail. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prévention des accidents • Sécurité au travail 	<p>6.3.3 Ils/elles expliquent les mesures de la sécurité au travail. (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bases légales <ul style="list-style-type: none"> - Prévention des accidents - Sécurité au travail - Protection 	