



Plan d'étude pour les écoles professionnelles

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 6 juillet 2023 sur la formation professionnelle initiale de

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

N° de la profession 78404

Table des matières

1	Introduction.....	1
2	Objectifs de l'enseignement professionnel	1
3	Orientation méthodologique et didactique	1
4	Tâches du plan d'étude pour les écoles professionnelles	2
5	Conditions générales	2
6	Documents de référence	2
7	Situations d'apprentissage	2
8	Remarques sur l'enseignement des langues (communication avec les hôtes en langue étrangère).....	3
9	Plan des leçons.....	3
10	Notes semestrielles connaissances professionnelles.....	4
11	Matériel pédagogique.....	4
12	1^{er} semestre.....	5
12.1	Situation d'apprentissage 1 ^{er} semestre	5
12.2	Domaines de compétences opérationnelles 1 ^{er} semestre	6
13	2^e semestre	7
13.1	Situation d'apprentissage 2 ^e semestre	7
13.2	Domaines de compétences opérationnelles 2 ^e semestre	8
14	3^e semestre	9
14.1	Situation d'apprentissage 3 ^e semestre	9
14.2	Domaines de compétences opérationnelles 3 ^e semestre	10
15	4^e semestre	11
15.1	Situation d'apprentissage 4 ^e semestre	11
15.2	Domaines de compétences opérationnelles 4 ^e semestre	12
16	5^e semestre	13
16.1	Situation d'apprentissage 5 ^e semestre	13
16.2	Domaines de compétences opérationnelles 5 ^e semestre	14
17	6^e semestre	15
17.1	Situation d'apprentissage 6 ^e semestre	15
17.2	Domaines de compétences opérationnelles 6 ^e semestre	16

1 Introduction

Ce plan d'étude se base sur le plan de formation et donne une vue d'ensemble des compétences opérationnelles à développer, des objectifs évaluateurs à élaborer et des contenus à transmettre dans le cadre de l'école professionnelle.

Le plan d'étude constitue la base pour le développement de modèles de formation et de programmes scolaires propres aux écoles professionnelles. Le plan d'études laisse sciemment aux responsables des écoles professionnelles une marge de manœuvre leur permettant de transmettre les contenus scolaires de manière orientée vers la pratique et l'action et d'accompagner les apprentis dans leur processus d'apprentissage.

Le plan d'étude doit aider les enseignants à transmettre les contenus scolaires de manière structurée et systématique et à guider les apprentis.

2 Objectifs de l'enseignement professionnel

Le premier objectif est de transmettre les compétences théoriques et fondamentales dans les domaines d'apprentissage des cinq domaines de compétences opérationnelles.

Le deuxième objectif, tout aussi important, est l'intégration des apprentis dans le monde du travail. Pour y parvenir, il est important de promouvoir les compétences opérationnelles. Cela signifie que les connaissances professionnelles doivent être appliquées et proches de la pratique, et que l'acquisition de méthodes, de compétences sociales et personnelles sont également des objectifs de l'enseignement.

Le troisième objectif est d'amener et de rendre les apprentis capables d'apprendre tout au long de leur vie. Les changements constants de la société et du monde du travail exigent des adaptations permanentes. La responsabilité personnelle croissante des travailleurs et la pression de la concurrence sur le marché du travail exigent la volonté et la capacité de se former personnellement.

3 Orientation méthodologique et didactique

L'enseignement vise une coresponsabilité et une autonomie élevées des personnes en formation. Avec une part croissante d'activités d'apprentissage autodirigées au cours de la formation professionnelle initiale, les apprentis sont amenés à penser et à agir de manière autonome. Une relation forte entre les apprentis et les enseignants, axée sur l'apprentissage, constitue la base de la collaboration.

Avec la numérisation et l'évolution de la compréhension de l'apprentissage, le rôle de l'enseignant spécialisé évolue également. Son rôle s'éloigne de plus en plus de celui d'un transmetteur de connaissances qui oriente le processus d'apprentissage pour devenir celui d'un coach. Les ouvrages de référence et les contenus spécifiques mis à disposition par les éditeurs et d'autres sources complètent le savoir personnalisé des enseignants spécialisés.

4 Tâches du plan d'étude pour les écoles professionnelles

Les dispositions légales suivantes servent de base au présent plan d'études pour l'école professionnelle : Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC et plan de formation du 6 juillet 2023.

- Le plan d'études des écoles professionnelles précise les objectifs évaluateurs de l'enseignement des connaissances professionnelles dans les écoles professionnelles et les cours spécialisés inter-cantonaux et donne des recommandations pour la mise en œuvre pratique.
- Le plan d'études pour les écoles professionnelles est un instrument de pilotage pour la planification et l'évaluation de l'enseignement dans les écoles professionnelles.
- Le plan d'études des écoles professionnelles sert de base à l'élaboration des plans d'études des écoles, qui tiennent compte des conditions cadres actuelles spécifiques à la profession, au personnel et à l'organisation dans les écoles professionnelles.

5 Conditions générales

La direction de l'école et les enseignants spécialisés élaborent ensemble le programme scolaire individuel.

- En lien avec le développement et la promotion des compétences professionnelles, il convient de veiller, lors de la conception pédagogique/didactique de l'enseignement, au développement orienté vers les processus des compétences méthodologiques ainsi que des compétences sociales et personnelles.
- Le traitement de tous les objectifs évaluateurs des écoles est obligatoire.
- Le tableau des leçons fixé dans l'ordonnance sur la formation est obligatoire.
- En plus du domaine obligatoire du programme d'enseignement pour les écoles professionnelles, les écoles professionnelles peuvent choisir et organiser des domaines supplémentaires dans le cadre de leur plan de travail interne.

Le nombre de leçons indiqué peut varier, tout comme le moment de l'enseignement au cours d'un semestre. Les thèmes sont traités dans tous les domaines de formation et en partie en lien avec l'enseignement des connaissances et les cours interentreprises. Des informations plus détaillées sur le profil de qualification, la procédure de qualification, les descriptions de compétences, etc. sont contenues dans l'ordonnance sur la formation et dans le plan de formation.

6 Documents de référence

Les documents de référence constituent un recueil d'exemples qui peuvent être utilisés pendant la formation professionnelle initiale dans les trois lieux de formation. Les documents de référence comprennent des situations de référence, des entreprises de référence et une liste de référence de boissons et de mets, ainsi qu'une liste de machines et d'équipements. Dans les écoles professionnelles, les documents de référence servent à des études de cas, en permettant de faire le lien entre les situations et les établissements de manière individuelle. Les documents de référence servent d'outils et aident à concevoir un enseignement orienté vers l'application pratique.

7 Situations d'apprentissage

Il y a une situation d'apprentissage par semestre. Les situations d'apprentissage sont des situations requérant une grande quantité d'aptitudes. Elles servent d'exemples et s'appliquent à chaque thème. Les situations d'apprentissage servent de support à l'enseignement des connaissances professionnelles et traduisent les objectifs évaluateurs d'un semestre dans une situation opérationnelle.

8 Remarques sur l'enseignement des langues (communication avec les hôtes en langue étrangère)

L'enseignement de la deuxième langue nationale ou de l'anglais peut être dispensé à raison de 40 leçons de langue par année scolaire ou être intégré à l'enseignement des connaissances professionnelles. Aucun niveau de langue explicite n'est fixé. On vise une communication avec les hôtes proche de la pratique. L'apprentissage de la langue étrangère débute au troisième semestre afin de ne pas créer d'obstacles supplémentaires à la transition entre la formation initiale d'Employée en hôtellerie-intendance / Employé en hôtellerie-intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) et celle de Gestionnaire en hôtellerie-intendance avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) a édicté le 2 octobre 2023 la « Guide Intégration des langues étrangères dans la formation professionnelle initiale ». Celle-ci contient des recommandations pour l'enseignement des langues.

9 Plan des leçons

Les écoles professionnelles décident si la deuxième langue nationale ou l'anglais sont proposés séparément ou en combinaison avec le jargon professionnel dans le cadre de l'enseignement des connaissances professionnelles.

Plan des leçons (langue étrangère incluse)

Enseignement	1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	Total
a. Connaissances professionnelles				
Présentation personnelle et communication	30	50	100	180
Service de boissons et de mets	20	60	0	80
Nettoyage et aménagement de locaux	60	40	30	130
Organisation du circuit du linge	60	0	30	90
Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels	30	50	40	120
Total Connaissances professionnelles	200	200	200	600
b. Culture générale	120	120	120	360
c. Éducation physique	40	40	40	120
Total des périodes d'enseignement	360	360	360	1080

Remarque : dans cette présentation des leçons, la communication dans une deuxième langue nationale ou en anglais est également incluse dans le domaine « Présentation personnelle et communication ».

Plan des leçons (langue étrangère séparée)

Enseignement	1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	Total
a. Connaissances professionnelles				
Présentation personnelle et communication	30	10	60	100
Communication dans une deuxième langue nationale ou en anglais		40	40	80
Service de boissons et de mets	20	60	0	80
Nettoyage et aménagement de locaux	60	40	30	130
Organisation du circuit du linge	60	0	30	90
Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels	30	50	40	120
Total Connaissances professionnelles	200	200	200	600
b. Culture générale	120	120	120	360
c. Éducation physique	40	40	40	120
Total des périodes d'enseignement	360	360	360	1080

10 Notes semestrielles connaissances professionnelles

Un bulletin semestriel est établi à chaque semestre.

La note d'expérience est la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de la somme des six notes de bulletin semestriel pour l'enseignement des connaissances professionnelles.

11 Matériel pédagogique

L'école professionnelle décide du matériel pédagogique avec lequel elle travaille. Les éditions WIGL proposent un matériel pédagogique en allemand, français et italien qui peut être relié aux documents des lieux de formation que sont l'entreprise et les CIE.

12 1^{er} semestre

12.1 Situation d'apprentissage 1^{er} semestre

Le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC est chargé par son supérieur de collaborer à la mise en route du service d'intendance pour la résidence. Celle-ci a été récemment inaugurée et présentée au public lors de la journée portes ouvertes. Le nouvel établissement se compose de sept appartements avec parquet et sanitaires avec douche. Une cuisine et une salle de petit-déjeuner sont, en outre, à la disposition des résidents pour une utilisation commune. Les premiers locataires emménagent dans quelques jours et le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC participe au nettoyage.

Dans son travail quotidien, le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC veille à soigner sa présentation.

Divers travaux de nettoyage sont prévus cette semaine. Tout d'abord, un nettoyage à fond des sanitaires visiteurs. Les fenêtres côté sud et les sols dans les couloirs ont besoin d'un nettoyage intermédiaire en raison des conditions météorologiques des derniers jours. Il convient de noter que l'établissement ne dispose actuellement pas d'autolaveuse. Le tapis d'entrée est nettoyé à l'aide d'un aspirateur à brosse et un nettoyage courant est effectué dans chaque appartement, y compris dans les sanitaires. Le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC est responsable du respect des directives de l'entreprise en matière d'hygiène et de sécurité au travail.

Après avoir revêtu ses vêtements de travail, il commence à préparer le chariot de nettoyage. Il réfléchit aux méthodes de nettoyage à utiliser et prépare la mise en place correspondante. Lors de l'utilisation des produits de nettoyage, il se réfère à la fiche de sécurité du fabricant et applique les mesures de sécurité au travail. Le matériel nécessaire à l'équipement de protection individuelle (EPI) est à disposition. Il prend connaissance des symboles de danger indiqués. Pour le nettoyage courant, il utilise le système de dosage automatique et pour le nettoyage à fond et le nettoyage intermédiaire, il dose manuellement en respectant le mode d'emploi indiqué sur l'emballage du produit.

Le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC commence son travail en veillant à ce que le principe de nettoyage soit respecté. Il adapte les appareils à sa stature et veille à adopter une posture ergonomique lorsqu'il travaille, afin de prévenir les maladies professionnelles.

Dès que les tâches sont terminées, le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC range toute sa mise en place. Il évacue les déchets, nettoie le chariot et le matériel et, si nécessaire, remplit le formulaire de commande de produits de nettoyage et de consommables.

Après une pause déjeuner bien méritée, le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC effectue les derniers contrôles dans le bâtiment et les appartements avec son supérieur. Il fait d'abord attention à la sécurité : portes coupe-feu et voies d'évacuation dégagées, contrôle de l'éclairage et des installations. Puis, ils allument la télévision avec les informations d'accueil. À la fin de la tournée de contrôle, le système de désinfection des toilettes des hôtes est vérifié.

Pour accueillir les futurs locataires, le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC est chargé de préparer une carte avec un bref message de bienvenue.

Il prépare une brève présentation de l'entreprise (locaux, culture d'entreprise). En collaboration avec son supérieur, il répond aux questions et conseille les nouveaux locataires en fonction de leurs besoins spécifiques, tout en respectant les règles et modèles de communication appropriés à chaque client. Il utilise des moyens auxiliaires pour communiquer avec les locataires malentendants. Il prend note des éventuelles remarques ou réclamations et les transmet à son supérieur hiérarchique.

12.2 Domaines de compétences opérationnelles 1^{er} semestre

DCO A	DCO B	DCO C	DCO D	DCO E	Total des leçons
30 leçons	0 leçons	60 leçons	0 leçons	10 leçons	100 leçons

Compétences opérationnelles a1, a2, a3, a6, c2, c3, e2, e6

DCO A : Présentation personnelle et communication

a1 : Prendre soin de sa présentation personnelle dans le domaine de l'hôtellerie-intendance

- a1.1-EP Présentation soignée
- a1.2-EP Culture d'entreprise
- a1.3-EP Impact et comportement
- a1.4-EP Communication
- a1.5-EP Modèles de communication
- a1.6-EP Caractéristiques culturelles et diversité
- a1.7-EP Outils d'information et de communication

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

- a2.3-EP Types d'hôtes et de clients

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

- a3.1-EP Commentaires et réclamations

a6 : Encadrer les hôtes et les clients ayant des besoins spécifiques

- a6.1-EP Identifier et prendre des mesures d'assistance
- a6.3-EP Situations d'urgence

DCO C : Nettoyage et aménagement de locaux

c2 : Nettoyer des locaux et des équipements dans le domaine de l'hôtellerie-intendance

- c2.1-EP Objectifs du nettoyage
- c2.3-EP Nettoyage des locaux et des équipements
- c2.5-EP Prescriptions et recommandations applicables au nettoyage

c3 : Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de nettoyage

- c3.1-EP Utilisation des machines et appareils de nettoyage
- c3.2-EP Emploi de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection
- c3.3-EP Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection
- c3.4-EP Nettoyage et entretien de machines et appareils de nettoyage

DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels

e2 : Représenter le domaine de l'hôtellerie-intendance dans des équipes interdisciplinaires

- e2.1-EP Collaboration au sein d'équipes interdisciplinaires

e6 : Gérer les incidents liés à la sécurité et à la santé

- e6.1-EP Sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies

13 2^e semestre

13.1 Situation d'apprentissage 2^e semestre

La gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC commence son travail le matin dans la salle du petit-déjeuner en dressant les tables pour le petit-déjeuner. Elle dresse le couvert de base, puis s'occupe de mettre en place et de préparer le buffet du petit-déjeuner. Ce faisant, elle respecte les consignes d'hygiène de l'entreprise et connaît également les prescriptions légales en matière d'utilisation des denrées alimentaires. Elle sait quelles machines et quels appareils sont disponibles pour la préparation du petit-déjeuner, les utilise de manière ciblée, les nettoie et les entretient si nécessaire. Lorsqu'elle travaille dans le secteur du petit-déjeuner, elle veille à la sécurité au travail et applique les directives pertinentes.

Après le petit-déjeuner, la gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC travaille à l'entretien du linge. Tout d'abord, elle discute du déroulement de la journée avec son supérieur hiérarchique et établit son propre planning. Elle trie et contrôle le linge sale. En triant le linge, elle constate que certaines nappes doivent être prétraitées pour obtenir un bon résultat de lavage. Toutes les machines sont ensuite chargées avec le linge sale. Elle dose les produits et auxiliaires de lavage appropriés. Pendant le lavage du linge, elle fait fonctionner le sèche-linge et prépare le linge pour le calandrage. La collaboratrice du nettoyage lui apporte le linge privé de la chambre 120. Elle traite et entretient le linge privé avec soin. Un pull en laine est lavé à la main. La gestionnaire en hôtellerie-intendance traite toujours avec soin les informations et les données des hôtes et des clients et connaît les dispositions légales relatives à la protection des données.

Aujourd'hui, le linge de l'entreprise partenaire est réceptionné et traité. La gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC s'occupe également des tâches administratives de ce processus.

Après la pause de midi, elle calandre et plie le linge préparé. Elle charge et décharge sans arrêt des machines. Tout au long de la journée, le filtre du sèche-linge est régulièrement nettoyé pour éviter les risques d'incendie. Éviter les accidents est important et demande donc beaucoup d'attention. Si elle constate des dangers pour elle ou pour les hôtes, elle doit les signaler au responsable COSEC (responsable de la sécurité) et remplir les formulaires nécessaires. Aussi, la gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC suit des formations internes afin de pouvoir prodiguer les premiers secours de manière appropriée en cas d'accident.

Elle repasse ensuite le linge privé ainsi que le linge de l'entreprise. Elle remplace un bouton manquant sur un pantalon. Avant la fin du travail, toutes les machines sont nettoyées et entretenues par la gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC, qui effectue également des travaux de rangement généraux.

La gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC s'intéresse beaucoup à l'histoire et au développement du tourisme suisse. Elle s'informe sur Internet sur l'évolution du tourisme en Suisse et sur les associations responsables et les organisations professionnelles importantes actuellement. Lors d'une rencontre avec des collègues de l'école après le travail, elle discute de l'organisation structurelle de son entreprise avec ses différents secteurs et fonctions des collaborateurs. Elle constate alors qu'il existe une organisation différente des secteurs et des fonctions selon le type, la taille et la situation d'une entreprise. Les documents de l'entreprise formatrice et l'organigramme de cette dernière servent de références à la gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC. Les collègues comparent les différents organigrammes. Le lendemain, la gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC établit un catalogue d'activités sur les tâches relevant des différentes fonctions à l'aide de l'organigramme de son entreprise formatrice. Pour pouvoir consigner ces activités avec précision, la gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC se rend dans les différents services, interroge les collaborateurs et les observe au travail. La gestionnaire en hôtellerie-intendance discute avec sa responsable de formation des raisons pour lesquelles certains établissements internalisent ou externalisent certains services, et des avantages et inconvénients que cela peut présenter.

13.2 Domaines de compétences opérationnelles 2ème semestre

DCO A	DCO B	DCO C	DCO D	DCO E	Total des leçons
0 leçons	20 leçons	0 leçons	60 leçons	20 leçons	100 leçons

Compétences opérationnelles b1, b3, d1, d2, e1

<p>DCO B : Service de boissons et de mets</p> <p>b1 : Commander et dresser des boissons et des mets b1.2-EP Dressage de tables et de buffets b1.3-EP Prescriptions et recommandations concernant les boissons et les mets b1.7-EP Ustensiles, machines et appareils servant à la confection des mets b1.8-EP Prescriptions et recommandations applicables à la confection des mets</p> <p>b3 : Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils nécessaires à la préparation des boissons et des mets b3.1-EP Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets b3.2-EP Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets</p>	<p>DCO D : Organisation du circuit du linge</p> <p>d1 : Traiter le linge de l'entreprise, des hôtes et des clients dans le circuit du linge d1.1-EP Importance d'un linge propre d1.2-EP Importance du circuit du linge et modèles d'approvisionnement pour différents types de linge d1.4-EP Propriétés des textiles d1.5-EP Tri du linge d1.6-EP Ergonomie dans le circuit du linge d1.12-EP Prescriptions et recommandations en matière de traitement du linge</p> <p>d2 : Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de la buanderie d2.1-EP Utilisation des machines et appareils de la buanderie ainsi que des détergents et auxiliaires de lavage d2.2-EP Économie et écologie durant le processus de lessive d2.3-EP Dosage des détergents et des auxiliaires de lavage d2.4-EP Prescriptions et recommandations applicables à la manipulation des machines et des appareils de la buanderie, des détergents et des auxiliaires de lavage d2.5-EP Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge d2.6-EP Détection de dysfonctionnements des machines et appareils de la buanderie</p> <p>DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels</p> <p>e1 : Mettre en œuvre et optimiser des processus opérationnels dans le domaine de l'hôtellerie-intendance e1.3-EP Organisations responsables e1.5-EP Forme d'organisation et charte e1.8-EP Insourcing et outsourcing e1.9-EP Confidentialité et protection des données</p>
--	---

14 3^e semestre

14.1 Situation d'apprentissage 3^e semestre

Avant de commencer sa journée de travail, la gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC se lave les mains et veille toujours à respecter toutes les consignes d'hygiène personnelle.

Aujourd'hui, elle commence par aller chercher une cliente anglophone à la réception. Elle la salue et engage avec elle une conversation simple en l'accompagnant à sa chambre. Elle explique la chambre à la cliente et, ce faisant, elle se rend compte qu'un rafraîchissement serait bienvenu. Elle transmet l'information pour que le nécessaire puisse être fait.

Une fois la cliente installée dans sa chambre, la gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC prépare les chambres pour les nouveaux arrivants. Dans les chambres, elle place les meubles à l'endroit prévu et ajuste les rideaux pour que l'aspect des chambres soit impeccable. Elle s'aide d'une liste de contrôle pour s'assurer que les chambres sont propres et correctement préparées. Elle contrôle les chambres avec cette check-list. La gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC constate que, dans une chambre, la chasse d'eau des sanitaires ne fonctionne pas correctement. Elle le signale en remplissant le formulaire correspondant qu'elle transmet au service technique conformément aux instructions. La gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC s'assure ainsi que la chambre est en parfait état avant l'arrivée des prochains hôtes. Dans une autre chambre, la gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC remarque qu'il fait très sombre dans la pièce. Afin d'assurer une ambiance agréable à la clientèle, elle signale à la personne responsable qu'une lampe serait nécessaire. Ensuite, elle arrose, soigne les plantes en pot, leur met de l'engrais et réalise une décoration de bienvenue avec des fleurs fraîchement coupées.

Le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC profite maintenant de sa pause de midi. De telles coupures de travail sont importantes pour se reposer et trouver un équilibre.

Après le repas de midi, la gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC aide l'équipe au lavage de la vaisselle. La vaisselle sale est apportée et elle la trie au préalable. Lors du pré-lavage, elle tient compte des différents matériaux et les traite en conséquence. Elle remplit les paniers à vaisselle selon les instructions et tient compte de l'ordre du circuit de la vaisselle. Pendant le cycle de lavage du lave-vaisselle, la gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC remarque qu'il y a de la mousse qui sort de la machine. Elle vérifie le dosage, voit qu'il est trop élevé et l'adapte en conséquence. En rangeant la vaisselle propre, elle remarque que la vaisselle en porcelaine présente des tâches de graphite, la met de côté et procède ultérieurement à un nettoyage approfondi. À la fin de son travail dans la laverie, elle débarasse la vaisselle restante, nettoie le lave-vaisselle et l'ensemble du poste de travail.

Une fois toutes les tâches terminées au lavage de la vaisselle, la gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC est chargée de créer une décoration adaptée dans l'entrée. Elle utilise pour cela des éléments de décoration de l'année précédente. Ceux-ci ont été stockés correctement et sont en parfait état. Elle est ravie de pouvoir ainsi créer une décoration écologique et économique.

14.2 Domaines de compétences opérationnelles 3ème semestre

DCO A	DCO B	DCO C	DCO D	DCO E	Total des leçons
30 leçons	30 leçons	40 leçons	0 leçons	0 leçons	100 leçons

Compétences opérationnelles a2, b4, c1, c2, c3

<p>DCO A : Présentation personnelle et communication</p> <p>a2 : Conseiller et encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance a2.2-EP Désirs des hôtes et des clients a2.6-EP Conversations dans une langue étrangère a2.7-EP Termes techniques en langue étrangère</p> <p>DCO B : Service de boissons et de mets</p> <p>b4 : Organiser et exécuter le processus de lavage de la vaisselle b4.1-EP Opérations du circuit de lavage de la vaisselle b4.2-EP Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage b4.3-EP Dosage des produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage b4.4-EP Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle</p>	<p>DCO C : Nettoyage et aménagement de locaux</p> <p>c1 : Préparer et aménager des locaux dans le domaine de l'hôtellerie-intendance c1.1-EP Mettre en place de locaux c1.2-EP Mettre en place et décoration de locaux et de tables c1.3-EP Soins des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration c1.4-EP Prescriptions et recommandations en matière d'aménagement des locaux</p> <p>c2 : Nettoyer des locaux et des équipements dans le domaine de l'hôtellerie-intendance c2.4-EP Moyens de contrôle pour le nettoyage</p> <p>c3 : Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de nettoyage c3.5-EP Détection de dysfonctionnements de machines et appareils de nettoyage</p>
---	---

15 4^e semestre

15.1 Situation d'apprentissage 4^e semestre

Le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC a aujourd'hui devant lui une journée de travail varié, à la fois dans le domaine de la gestion des stocks et dans celui de la préparation des repas et des boissons.

Il se rend d'abord à la zone de livraison et vérifie l'intégralité et l'exactitude de la livraison à l'aide du bon de commande et du bon de livraison. Il vérifie également que les marchandises ne sont pas endommagées, que les emballages sont propres et note les anomalies sur le bon de livraison, par exemple des marchandises manquantes ou endommagées.

Lors de l'enlèvement des marchandises, il veille à ce que la chaîne du froid ne soit pas interrompue et range en conséquence immédiatement les produits surgelés et réfrigérés dans les chambres froides correspondantes. Lors du rangement des marchandises, le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC respecte la méthode First In First Out (FIFO), et applique correctement les prescriptions légales et les règles d'hygiène. Il élimine le matériel d'emballage dans les points de collecte des déchets correspondants de l'entreprise. Il prépare ensuite les commandes pour les différents services à l'aide des listes de commandes internes et note les marchandises sortantes au fur et à mesure.

Avant de terminer son travail dans les entrepôts, le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC saisit toutes les entrées et sorties de marchandises dans le système électronique, nettoie les entrepôts et en contrôle l'ordre et la propreté. Il transmet par écrit les commandes nécessaires à ses supérieurs.

Après la pause de midi, le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC collabore au service de midi et recommande aux clients étrangers, dans la langue étrangère, différentes boissons et plats de l'offre actuelle. Il connaît les plats régionaux et saisonniers et peut répondre de manière compétente aux besoins des clients en ce qui concerne les différents types de régimes alimentaires, les intolérances et les allergies. Lorsqu'il sert les clients, il veille à respecter les règles de service et utilise différents types de service. Il utilise le système de commande interne et facture les repas et les boissons selon le système de facturation de l'entreprise.

Pour la collation des clients l'après-midi, le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC a organisé une instruction des apprentis AFP et s'y prépare. À l'aide de la méthode en quatre étapes, il leur montre comment régénérer et dresser des produits finis.

Dans toutes ses activités, le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC veille toujours à la sécurité au travail et à l'ergonomie. Il connaît les risques d'accident et de maladie et sait réagir correctement dans les situations d'urgence.

15.2 Domaines de compétences opérationnelles 4ème semestre

DCO A	DCO B	DCO C	DCO D	DCO E	Total des leçons
20 leçons	30 leçons	0 leçons	0 leçons	50 leçons	100 leçons

Compétences opérationnelles a2, b1, b2, e3, e4, e5, e6

<p>DCO A : Présentation personnelle et communication</p> <p>a2 : Conseiller et encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance a2.6-EP Conversations dans une langue étrangère a2.7-EP Termes techniques en langue étrangère</p> <p>DCO B : Service de boissons et de mets</p> <p>b1 : Commander et dresser des boissons et des mets b1.1-EP Présentation de boissons et de mets b1.4-EP Préparation de boissons b1.5-EP Confection de mets b1.6-EP Produits semi-finis et finis</p> <p>b2 : Conseiller des boissons et des mets, en prendre commande et les servir b2.1-EP Conseiller des boissons et des mets b2.2-EP Boissons et mets régionaux et de saison b2.3-EP Régimes alimentaires, intolérances et allergies b2.4-EP Types de service et règles de service</p>	<p>DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels</p> <p>e3 : Gérer les denrées alimentaires et les marchandises du domaine de l'hôtellerie-intendance e3.1-EP Système d'organisation dans la gestion des stocks e3.2-EP Étiquetage et stockage des denrées alimentaires e3.3-EP Gaspillage alimentaire e3.4-EP Gestion des déchets</p> <p>e4 : Créer et optimiser des documents relatifs à l'assurance qualité e4.2-EP Correspondance d'entreprise e4.3-EP Documents orientés vers la pratique e4.4-EP Systèmes de commande et de paiement</p> <p>e5 : Instruire des collaborateurs dans le domaine de l'hôtellerie-intendance e5.1-EP Instruction de collaborateurs</p> <p>e6 : Gérer les incidents liés à la sécurité et à la santé e6.2-EP Risques d'accident et de maladie</p>
---	--

16 5^e semestre

16.1 Situation d'apprentissage 5^e semestre

Pendant les vacances du responsable de l'intendance, le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC se charge de la répartition du nettoyage des chambres pour les collaborateurs d'étage et organise l'aération et le dépoussiérage des chambres en arrivée non utilisées depuis longtemps. Il prévoit un nettoyage spécial pour la chambre en départ du client qui avait un chien. Les normes d'hygiène sont d'une grande importance dans les chambres d'hôtel, c'est pourquoi le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC contrôle toutes les chambres en départ et en arrivée à l'aide de la liste de contrôle préétablie. Il confirme dans l'outil informatique que les chambres sont propres. En même temps, il place dans une chambre les oreillers supplémentaires demandés par un client qui doit arriver. Il dépose le cadeau de bienvenue prévu dans les chambres en arrivée.

En aidant au nettoyage des chambres, le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC constate que l'aspirateur à sec aspire mal. Il y remédie en nettoyant le tube d'aspiration et en changeant le sac à poussière. À cette occasion, le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC organise et dispense personnellement aux collaborateurs d'étage une instruction sur l'utilisation correcte de l'aspirateur à sec, en suivant la méthode en 4 étapes. De même, il organise un contrôle régulier et établit à cet effet une liste de contrôle pour l'auto-contrôle.

Le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC tient une statistique des minibars. En analysant ces statistiques, il constate que les spiritueux sont peu consommés. Les chiffres montrent que les clients de l'hôtel préfèrent prendre un verre au restaurant plutôt que dans le minibar. Le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC recommande à sa responsable de retirer les spiritueux de l'assortiment du minibar.

Pendant la pause de midi de la réceptionniste, le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC prend en charge les clients à la réception. Il accueille une famille étrangère qui vient d'arriver, lui soumet l'offre variée de l'hôtel dans la langue étrangère et offre un verre de bienvenue aux membres de la famille.

Le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC connaît le système informatique de l'hôtel et enregistre sans problème le check-in ainsi que la table qui vient d'être réservée au restaurant. Il transmet les appels externes au service concerné et prend les réservations téléphoniques de manière compétente. Le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC comptabilise les différentes quittances du restaurant des clients de l'hôtel sur la facture correspondante des clients. Au moment du départ, le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC contrôle et explique la facture au client, enregistre le paiement et prend poliment congé du client.

La responsable de l'intendance attache une grande importance à une collaboration sans faille entre les étages et la réception. Elle exige que les collaborateurs s'informent mutuellement de manière complète et adéquate et qu'ils réagissent et communiquent de manière appropriée dans chaque situation. En cas de conflits ou de situations tendues entre eux ou avec les hôtes, les collaborateurs doivent rechercher une solution le plus rapidement possible.

Un client arabe arrive agité à la réception et se plaint au gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC que le nettoyage de la chambre a également été fait en présence de sa femme et qu'il ne le tolère pas. Le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC garde son calme, s'excuse poliment et explique au client arabe, dans la langue étrangère, comment signaler que sa chambre est occupée. Il informe les collaborateurs d'étage en conséquence afin que cela ne se reproduise plus.

L'espace bien-être doit également pouvoir être utilisé par des clients extérieurs à l'établissement. Le gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC compare et analyse les offres existantes dans les environs et crée sa propre publicité attrayante orientée vers le client.

16.2 Domaines de compétences opérationnelles 5ème semestre

DCO A	DCO B	DCO C	DCO D	DCO E	Total des leçons
60 leçons	0 leçons	30 leçons	0 leçons	10 leçons	100 leçons

Compétences opérationnelles a1, a2, a3, a4, a5, c2, e5

<p>DCO A : Présentation personnelle et communication</p> <p>a1 : Prendre soin de sa présentation personnelle dans le domaine de l'hôtellerie-intendance a1.6-EP Caractéristiques culturelles et diversité</p> <p>a2 : Conseiller et encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance a2.1-EP Hospitalité a2.3-EP Types d'hôtes et de clients a2.4-EP Conseils a2.6-EP Conversations dans une langue étrangère a2.7-EP Termes techniques en langue étrangère</p> <p>a3 : Recueillir et traiter les commentaires des hôtes et des clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance a3.2-EP Situations de communication et de conflit</p> <p>a4 : Mettre en œuvre des activités promotionnelles dans les domaines de la restauration et de l'organisation d'événements a4.1-EP Activités de promotion des ventes a4.2-EP Analyse d'offres et de services</p> <p>a5 : Effectuer les travaux administratifs liés aux réservations, à l'arrivée et au départ des hôtes et des clients a5.1-EP Arrivée a5.2-EP Départ a5.3-EP Réservations a5.4-EP Saisie de données a5.5-EP Statistiques d'entreprise</p>	<p>DCO C : Nettoyage et aménagement de locaux</p> <p>c2 : Nettoyer des locaux et des équipements dans le domaine de l'hôtellerie-intendance c2.2-EP Organisation du nettoyage c2.3-EP Nettoyage des locaux et des équipements</p> <p>DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels</p> <p>e5 : Instruire des collaborateurs dans le domaine de l'hôtellerie-intendance e5.1-EP Instruction de collaborateurs</p>
---	---

17 6^e semestre

17.1 Situation d'apprentissage 6^e semestre

La salle de conférence accueille ce matin la séance annuelle du Conseil municipal, suivie d'un dîner. La gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC est chargée de l'organisation et de la mise en œuvre. La salle de conférence a déjà été préparée hier selon la liste de contrôle et les fonctionnalités techniques ont été vérifiées. Pour le repas de midi, la gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC a prévu deux apprentis de deuxième année. Elle les instruit sur la manière correcte de mise de table et sur les règles d'hygiène. Elle a déjà réalisé la décoration et les cartes de menu présentées, après en avoir discuté avec l'organisateur de l'événement. Elle discute du menu avec les apprentis et signale les éventuels allergènes.

Des personnes d'autres cantons ont été invitées à la séance annuelle. L'une d'entre elles ne parle pas la première langue nationale, mais a besoin d'informations sur son allergie aux fruits à coque. La gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC lui donne des informations dans une langue étrangère sur les noix présentes dans le gâteau et lui propose une assiette de fruits en remplacement.

Après le service de midi, la gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC est affectée à la blanchisserie. Le linge professionnel, le linge des hôtes et le linge d'entreprise doivent être lavés. Elle traite le linge infectieux conformément aux directives de l'entreprise et constate que le processus de travail pour le traitement du linge infectieux ne correspond plus à la liste de contrôle existante ; elle l'adapte donc en conséquence. Elle organise les travaux à effectuer dans le circuit du linge de manière à avoir le temps de remettre en état le linge à raccommoder qui s'est accumulé.

En préparant le repas de midi pour le Conseil municipal, la gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC a remarqué qu'il restait peu de serviettes de réserve à disposition. Elle fait donc l'inventaire des serviettes rangées dans la blanchisserie et constate qu'il en manque beaucoup. Son analyse révèle que de nombreuses serviettes ont été retirées de l'assortiment ces derniers temps pour des raisons d'usure et qu'il faudrait maintenant en recommander 50. La gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC abordera ce point lors de la réunion des services de demain.

Au cours des prochains jours, la gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC doit analyser les processus de travail certifiés de la blanchisserie et en vérifier la fonctionnalité. Elle élaborera des propositions d'amélioration à ce sujet pour la prochaine réunion semestrielle du comité sur la qualité du travail.

17.2 Domaines de compétences opérationnelles 6ème semestre

DCO A	DCO B	DCO C	DCO D	DCO E	Total des leçons
40 leçons	0 leçons	0 leçons	30 leçons	30 leçons	100 leçons

Compétences opérationnelles a2, a4, d1, e1, e2, e5

<p>DCO A : Présentation personnelle et communication</p> <p>a2 : Conseiller et encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance a2.6-EP Conversations dans une langue étrangère a2.7-EP Termes techniques en langue étrangère</p> <p>a4 : Mettre en œuvre des activités promotionnelles dans les domaines de la restauration et de l'organisation d'événements a4.2-EP Analyse d'offres et de services a4.3-EP Organisation et réalisation d'événements</p> <p>DCO D : Organisation du circuit du linge</p> <p>d1 : Traiter le linge de l'entreprise, des hôtes et des clients dans le circuit du linge d1.2-EP Importance du circuit du linge et modèles d'approvisionnement pour différents types de linge d1.3-EP Planification et organisation des travaux du circuit du linge d1.8-EP Entretien du linge d1.9-EP Linge infectieux</p>	<p>DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels</p> <p>e1 : Mettre en œuvre et optimiser des processus opérationnels dans le domaine de l'hôtellerie-intendance e1.1-EP Processus certifiés e1.2-EP Gestion de la qualité e1.6-EP Analyse des processus de travail</p> <p>e2 : Représenter le domaine de l'hôtellerie-intendance dans des équipes interdisciplinaires e2.2-EP Représentation dans des instances</p> <p>e5 : Instruire des collaborateurs dans le domaine de l'hôtellerie-intendance e5.1-EP Instruction de collaborateurs</p>
---	---

Organisation du monde du travail

Secrétariat ▪ Adligenswilerstrasse 22 ▪ 6002 Luzerne ▪ Tel 041 921 62 77 ▪ Fax 041 921 62 78
Geschäftsstelle ▪ Adligenswilerstrasse 22 ▪ 6002 Luzern ▪ Téléphone 041 921 62 77 ▪ Fax 041 921 62 78
info@oda-hauswirtschaft.ch ▪ www.oda-hauswirtschaft.ch

Hotel & Gastro formation Suisse | Eichstrasse 20 | Case postale 362 | 6353 Weggis
Téléphone +41 (0)41 392 77 77 | Fax +41 (0)41 392 77 70 | info@hotelgastro.ch | www.hotelgastro.ch