



# Programme de formation pour les cours interentreprises

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

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

N° de la profession 78404



## Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Objectifs des cours interentreprises</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Orientation méthodologique et didactique</b> .....	<b>1</b>
<b>4</b>	<b>Tâches du programme de formation pour les CIE</b> .....	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Conditions générales</b> .....	<b>2</b>
<b>6</b>	<b>Documents de référence</b> .....	<b>2</b>
<b>7</b>	<b>Mandats pratiques pour les cours interentreprises</b> .....	<b>2</b>
<b>8</b>	<b>Évaluation des performances dans les CIE</b> .....	<b>3</b>
<b>9</b>	<b>Matériel didactique</b> .....	<b>3</b>
<b>10</b>	<b>Aperçu général du programme de formation</b> .....	<b>4</b>
<b>11</b>	<b>Attribution des objectifs évaluateurs aux CIE 1 à 5</b> .....	<b>9</b>
11.1	Cours interentreprise 1 .....	9
	Domaine de compétences opérationnelles A : Présentation personnelle et communication .....	9
	Domaine de compétences opérationnelles C : Nettoyage et aménagement de locaux .....	10
	Domaine de compétences opérationnelles D : Organisation du circuit du linge.....	13
	Domaine de compétences opérationnelles E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels .....	15
11.2	Cours interentreprise 2.....	17
	Domaine de compétences opérationnelles A : Présentation personnelle et communication .....	17
	Domaine de compétences opérationnelles B : Service de boissons et de mets .....	19
	Domaine de compétences opérationnelles E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels .....	22
11.3	Cours interentreprise 3.....	24
	Domaine de compétences opérationnelles C : Nettoyage et aménagement de locaux .....	24
	Domaine de compétences opérationnelles D : Organisation du circuit du linge.....	27
	Domaine de compétences opérationnelles E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels .....	29
11.4	Cours interentreprise 4.....	30
	Domaine de compétences opérationnelles A : Présentation personnelle et communication .....	30
	Domaine de compétences opérationnelles B : Service de boissons et de mets .....	33
	Domaine de compétences opérationnelles E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels .....	37
11.5	Cours interentreprise 5.....	40
	Domaine de compétences opérationnelles A : Présentation personnelle et communication .....	40
	Domaine de compétences opérationnelles B : Service de boissons et de mets .....	42
	Domaine de compétences opérationnelles C : Nettoyage et aménagement de locaux .....	45
	Domaine de compétences opérationnelles D : Organisation du circuit du linge.....	47
	Domaine de compétences opérationnelles E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels .....	49
<b>12</b>	<b>Annexe</b> .....	<b>51</b>

## 1 Introduction

Le programme de formation pour les cours interentreprises (CIE) 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 lieu de formation que sont les cours interentreprises.

Le programme de formation constitue la base pour développer des modèles de formation et des programmes de cours dans les cours interentreprises. Il laisse volontairement aux responsables des cours interentreprises une marge de manœuvre pour transmettre les contenus de manière pratique et orientée vers l'action et pour accompagner les apprentis dans leur processus d'apprentissage.

Le programme de formation doit aider les instructeurs CIE à transmettre les contenus de manière structurée et systématique et à guider les apprentis.

## 2 Objectifs des cours interentreprises

Les cours interentreprises (CIE) complètent la formation des apprentis Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC dans leur entreprise formatrice et à l'école professionnelle. Ils transmettent aux apprentis des compétences professionnelles spécifiques à la branche et les encouragent à développer des compétences méthodologiques, sociales et personnelles.

Les centres CIE sont considérés comme une compensation (nivellement) des aptitudes pratiques développées différemment dans les entreprises. Les apprentis peuvent approfondir les expériences faites dans les entreprises et apprendre de nouvelles choses. Les contenus d'apprentissage sont des thèmes et des actions pratiques concernant toutes les domaines des compétences opérationnelles. Les nouvelles connaissances doivent être appliquées et consolidées dans différentes situations. L'accent est mis sur la réflexion sur les nouveaux apprentissages et leur intégration dans le processus d'apprentissage.

Dans les CIE, les apprentis sont en outre préparés aux exigences qu'ils devront montrer lors de la procédure de qualification pratique.

## 3 Orientation méthodologique et didactique

Dans les cours CIE, on 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 respectueuse et tolérante ainsi qu'une relation professionnelle, axée sur l'apprentissage, entre les apprentis et les instructeurs CIE constitue la base de la collaboration.

Avec la numérisation et l'évolution de la compréhension de l'apprentissage, le rôle des instructeurs CIE évolue également. Leur rôle s'éloigne de plus en plus de celui d'un transmetteur de savoir et de savoir-faire contrôlant le processus d'apprentissage pour devenir celui d'un coach accompagnant le processus d'apprentissage. Les ouvrages de référence et les contenus spécifiques mis à disposition par les éditeurs et d'autres sources complètent les connaissances et compétences personnalisées des instructeurs CIE.

## 4 Tâches du programme de formation pour les CIE

Les dispositions légales suivantes s'appliquent comme base du programme de formation pour les cours interentreprises : Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC et plan de formation du 6 juillet 2023.

- Le programme de formation pour les CIE précise les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises et donne des recommandations pour la mise en œuvre pratique.
- Le programme de formation pour les CIE est un instrument de pilotage pour la planification de l'enseignement et l'évaluation de l'enseignement des cours interentreprises.
- Le programme de formation pour les CIE sert de base à l'élaboration des programmes de cours qui tiennent compte des conditions cadres actuelles spécifiques à la profession, au personnel et à l'organisation dans les CIE.

## 5 Conditions générales

Les responsables des CIE et les instructeurs CIE élaborent ensemble le programme individuel des cours pour les différents centres CIE.

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

Les thèmes sont traités dans tous les domaines de formation et en partie en lien avec l'enseignement des connaissances professionnelles dans les écoles professionnelles et le programme de formation en entreprise. 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 une sélection 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 plats ainsi qu'une liste de machines et d'appareils. Dans le lieu de formation CIE, les documents de référence servent de cadre aux mandats pratiques dans les CI, aux exercices et aux exemples de cas.

## 7 Mandats pratiques pour les cours interentreprises

Un mandat pratique est un guide didactique pour une action définie et prédéfinie. L'action (un mandat), le produit d'apprentissage (par exemple, référence à des recettes de référence ou à la situation de référence) et les indicateurs (critères d'évaluation) y sont définis. Les ressources sous-jacentes et les compétences opérationnelles à développer sont liées au mandat pratique, de même que les objectifs évaluateurs du plan de formation qui y sont associés.

Dans les cours interentreprises, les mandats pratiques sont liés aux documents de référence. Ainsi, la situation de référence peut constituer le cadre, les mandats (de groupe) peuvent en être déduites, être déposées avec des entreprises de référence ainsi que des listes de référence et être utilisées pour la mise en œuvre.

Chaque mandat pratique est enrichi des connaissances professionnelles correspondantes sous forme de contenu (blocs de connaissances qui sont supposés être traités) par WIGL.

## 8 Évaluation des performances dans les CIE

Conformément à l'art. 15 de l'ordonnance sur la formation, les prestataires des cours interentreprises sont tenus de documenter les prestations des apprentis sous la forme d'un contrôle de compétence (rapport CIE) pour chaque cours interentreprises. Le rapport CIE constitue la base de ce feed-back. Il est en outre recommandé de donner aux apprentis, à la fin de chaque journée de cours, un feed-back oral général sous la forme d'une rétrospective de la journée.

Cinq rapports CIE différents ont été élaborés afin de mieux tenir compte du niveau de formation des apprentis. En utilisant l'outil WIGL, les rapports CIE peuvent être directement remplis, envoyés et archivés sous forme numérique. En outre, les rapports CIE sont mis en ligne sur le site Internet de Hotel & Gastro *formation* Suisse et de l'OrTra intendance suisse et peuvent être téléchargés.

L'utilisation numérique de l'outil WIGL permet aux apprentis de réfléchir à leur journée et de s'auto-évaluer à l'aide de leur propre rapport CIE. Cette auto-évaluation est ensuite mise à la disposition de l'instructeur lorsqu'il remplit le rapport CIE et met en évidence les écarts entre l'auto-évaluation et l'évaluation externe.

## 9 Matériel didactique

Pour les cours interentreprises, l'organisation du monde du travail (Hotel & Gastro *formation* Suisse et OrTra intendance suisse) a élaboré, en collaboration avec WIGL, différents supports de cours sous forme numérique, qui sont accessibles via la plateforme WIGL.

## 10 Aperçu général du programme de formation

Objectifs évaluateurs cours interentreprises 1	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 2	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 3	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 4	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 5
<b>DCO A : Présentation personnelle et communication</b>				
<b>a1 Prendre soin de sa présentation personnelle dans le domaine de l'hôtellerie-intendance</b>				
a1.1-CIE Présentation soignée a1.5-CIE Modèles de communication				
<b>a2 Conseiller et encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance</b>				
	a2.1-CIE Hospitalité a2.2-CIE Désirs des hôtes et des clients a2.4-CIE Conseils		a2.2-CIE Désirs des hôtes et des clients a2.4-CIE Conseils a2.5-CIE Orientation services	a2.1-CIE Hospitalité a2.4-CIE Conseils a2.5-CIE Orientation services
<b>a3 Recueillir et traiter les commentaires des hôtes et des clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance</b>				
	a3.1-CIE Commentaires et réclamations a3.2-CIE Situations de communication et de conflit		a3.1-CIE Commentaires et réclamations a3.2-CIE Situations de communication et de conflit	
<b>a4 Mettre en œuvre des activités promotionnelles dans les domaines de la restauration et de l'organisation d'événements</b>				
	a4.1-CIE Activités de promotion des ventes		a4.1-CIE Activités de promotion des ventes	a4.3-CIE Organisation et réalisation d'événements
<b>a5 Effectuer les travaux administratifs liés aux réservations, à l'arrivée et au départ des hôtes et des clients</b>				
			a5.1-CIE Arrivée a5.2-CIE Départ a5.3-CIE Réservations a5.4-CIE Saisie de données	
<b>a6 Encadrer les hôtes et les clients ayant des besoins spécifiques</b>				
	a6.2-CIE Gestion du contact		a6.2-CIE Gestion du contact	a6.2-CIE Gestion du contact

Objectifs évaluateurs cours interentreprises 1	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 2	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 3	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 4	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 5
<b>DCO B : Service de boissons et de mets</b>				
<b>b1 Commander et dresser des boissons et des mets</b>				
	b1.1-CIE Présentation de boissons et de mets b1.2-CIE Dressage de tables et de buffets b1.3-CIE Prescriptions et recommandations concernant les boissons et les mets b1.4-CIE Préparation de boissons		b1.1-CIE Présentation de boissons et de mets b1.2-CIE Dressage de tables et de buffets b1.4-CIE Préparation de boissons	b1.1-CIE Présentation de boissons et de mets b1.2-CIE Dressage de tables et de buffets b1.4-CIE Préparation de boissons
<b>b2 Conseiller des boissons et des mets, en prendre commande et les servir</b>				
	b2.4-CIE Types de service et règles de service		b2.1-CIE Conseiller des boissons et des mets b2.4-CIE Types de service et règles de service	b2.1-CIE Conseiller des boissons et des mets b2.4-CIE Types de service et règles de service
<b>b3 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils nécessaires à la préparation des boissons et des mets</b>				
	b3.1-CIE Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets b3.2-CIE Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets		b3.1-CIE Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets b3.2-CIE Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets	b3.1-CIE Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets b3.2-CIE Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets
<b>b4 Organiser et exécuter le processus de lavage de la vaisselle</b>				
	b4.1-CIE Opérations du circuit de lavage de la vaisselle b4.2-CIE Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage b4.4-CIE Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle		b4.1-CIE Opérations du circuit de lavage de la vaisselle b4.2-CIE Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage b4.4-CIE Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle	b4.1-CIE Opérations du circuit de lavage de la vaisselle b4.2-CIE Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage b4.4-CIE Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle



Objectifs évaluateurs cours interentreprises 1	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 2	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 3	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 4	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 5
<b>DCO C : Nettoyage et aménagement de locaux</b>				
<b>c1 Préparer et aménager des locaux dans le domaine de l'hôtellerie-intendance</b>				
c1.1-CIE Mettre en place de locaux  c1.4-CIE Prescriptions et recommandations en matière d'aménagement des locaux		c1.1-CIE Mettre en place de locaux  c1.2-CIE Mettre en place et décoration de locaux et de tables  c1.3-CIE Soins des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration		c1.1-CIE Mettre en place de locaux  c1.2-CIE Mettre en place et décoration de locaux et de tables  c1.3-CIE Soins des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration
<b>c2 Nettoyer des locaux et des équipements dans le domaine de l'hôtellerie-intendance</b>				
c2.3-CIE Nettoyage des locaux et des équipements  c2.5-CIE Prescriptions et recommandations applicables au nettoyage		c2.2-CIE Organisation du nettoyage  c2.3-CIE Nettoyage des locaux et des équipements  c2.4-CIE Moyens de contrôle pour le nettoyage		c2.3-CIE Nettoyage des locaux et des équipements  c2.4-CIE Moyens de contrôle pour le nettoyage
<b>c3 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de nettoyage</b>				
c3.1-CIE Utilisation des machines et appareils de nettoyage  c3.2-CIE Emploi de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection  c3.3-CIE Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection  c3.4-CIE Nettoyage et entretien de machines et appareils de nettoyage		c3.1-CIE Utilisation des machines et appareils de nettoyage  c3.2-CIE Emploi de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection  c3.3-CIE Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection  c3.4-CIE Nettoyage et entretien de machines et appareils de nettoyage		c3.1-CIE Utilisation des machines et appareils de nettoyage  c3.2-CIE Emploi de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection  c3.3-CIE Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection  c3.4-CIE Nettoyage et entretien de machines et appareils de nettoyage

Objectifs évaluateurs cours interentreprises 1	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 2	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 3	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 4	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 5
<b>DCO D : Organisation du circuit du linge</b>				
<b>d1 Traiter le linge de l'entreprise, des hôtes et des clients dans le circuit du linge</b>				
d1.5-CIE Tri du linge d1.6-CIE Ergonomie dans le circuit du linge d1.7-CIE Traitement du linge d1.8-CIE Entretien du linge d1.12-CIE Prescriptions jet recommandations en matière de traitement du linge		d1.3-CIE Planification et organisation des travaux du circuit du linge d1.5-CIE Tri du linge d1.7-CIE Traitement du linge d1.8-CIE Entretien du linge d1.9-CIE Linge infectieux d1.10-CIE Contrôle du linge d1.11-CIE Contrôle de la livraison du linge		d1.3-CIE Planification et organisation des travaux du circuit du linge d1.5-CIE Tri du linge d1.9-CIE Linge infectieux d1.10-CIE Contrôle du linge d1.11-CIE Contrôle de la livraison du linge
<b>d2 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de la buanderie</b>				
d2.1-CIE Utilisation des machines et appareils de la buanderie ainsi que des détergents et auxiliaires de lavage d2.3-CIE Dosage des détergents et des auxiliaires de lavage d2.4-CIE Prescriptions et recommandations applicables à la manipulation des machines et des appareils de la buanderie, des détergents et des auxiliaires de lavage d2.5-CIE Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge		d2.1-CIE Utilisation des machines et appareils de la buanderie ainsi que des détergents et auxiliaires de lavage d2.3-CIE Dosage des détergents et des auxiliaires de lavage d2.5-CIE Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge		d2.1-CIE Utilisation des machines et appareils de la buanderie ainsi que des détergents et auxiliaires de lavage d2.3-CIE Dosage des détergents et des auxiliaires de lavage d2.5-CIE Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge

Objectifs évaluateurs cours interentreprises 1	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 2	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 3	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 4	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 5
<b>DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels</b>				
<b>e1 Mettre en œuvre et optimiser des processus opérationnels dans le domaine de l'hôtellerie-intendance</b>				
e1.7-CIE Planification du travail		e1.6-CIE Analyse des processus de travail e1.7-CIE Planification du travail	e1.6-CIE Analyse des processus de travail e1.7-CIE Planification du travail	
<b>e2 Représenter le domaine de l'hôtellerie-intendance dans des équipes interdisciplinaires</b>				
<b>e3 Gérer les denrées alimentaires et les marchandises du domaine de l'hôtellerie-intendance</b>				
	e3.3-CIE Gaspillage alimentaire e3.4-CIE Gestion des déchets		e3.1-CIE Système d'organisation dans la gestion des stocks	e3.3-CIE Gaspillage alimentaire e3.4-CIE Gestion des déchets
<b>e4 Créer et optimiser des documents relatifs à l'assurance qualité</b>				
			e4.1-CIE Documents pour l'assurance qualité	e4.1-CIE Documents pour l'assurance qualité
<b>e5 Instruire des collaborateurs dans le domaine de l'hôtellerie-intendance</b>				
			e5.1-CIE Instruction de collaborateurs	e5.1-CIE Instruction de collaborateurs
<b>e6 Gérer les incidents liés à la sécurité et à la santé</b>				
e6.1-CIE Sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies	e6.1-CIE Sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies			

## 11 Attribution des objectifs évaluateurs aux CIE 1 à 5

### 11.1 Cours interentreprise 1

3 jours en 1ère année d'apprentissage

#### Domaine de compétences opérationnelles A : Présentation personnelle et communication

Les collaborateurs influent considérablement sur l'atmosphère d'une entreprise et sur les effets de cette dernière à l'extérieur. Leur attitude et leur présentation vis-à-vis des hôtes, des clients, de leurs supérieurs et de leurs collègues ont un impact sur le bien-être, la confiance et le climat de l'entreprise. Une présentation soignée, une bonne image personnelle ainsi qu'une attitude réfléchie vis-à-vis des hôtes et des clients sont, par conséquent des éléments importants de mise en œuvre de la culture d'entreprise. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance accueillent, conseillent et servent les hôtes et les clients de manière hospitalière, compétente et adaptée à leurs besoins. Ils peuvent également le faire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Ils veillent à ce que ces derniers se sentent à l'aise ; ils communiquent de manière appropriée par le langage et la gestuelle ainsi qu'à l'aide des moyens d'information et de communication de l'entreprise. Dans leurs relations avec des personnes d'autres milieux culturels, ils tiennent compte des caractéristiques culturelles et des formes de courtoisie de ces dernières. Afin de répondre aux attentes des hôtes et des clients, les gestionnaires en hôtellerie-intendance s'enquêtent de leurs désirs et les conseils concernant l'offre de boissons, de mets et de prestations. Ils prennent note des retours d'informations des hôtes et des clients concernant l'offre et les prestations et les traitent eux-mêmes ou les transmettent au service compétent. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance assument également des tâches administratives dans le domaine des réservations et de l'accueil des hôtes.

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<b>a1.1-CIE Présentation soignée</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance observent les prescriptions d'hygiène personnelle. (C3)	Moyens d'hygiène personnelle selon les recommandations de l'OrTra Suisse
<b>a1.5-CIE Modèles de communication</b> Ils appliquent des modèles de communication avec les hôtes, les clients, les supérieurs et les collaborateurs dans des jeux de rôles ou d'exercices d'entraînement de manière appropriée aux destinataires et à la situation. (C3)	Règles de la communication selon «Schulz von Thun»

**Domaine de compétences opérationnelles C : Nettoyage et aménagement de locaux**

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

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

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>c1.1-CIE Mettre en place de locaux</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en place les locaux de manière appropriée à l'utilisation et aux clients ou les préparent pour l'usage requis. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer une salle de réunion/conférence pour des utilisateurs externes et internes</li> <li>• Chambre des clients/résidents</li> <li>• Préparer une chambre pour l'entrée d'un client/résident</li> <li>• Aménager les entrées, réception</li> </ul>
<p><b>c1.4-CIE Prescriptions et recommandations en matière d'aménagement des locaux</b> Ils appliquent les prescriptions et les recommandations relatives à l'hygiène, à la sécurité au travail, à la protection de la santé et à la protection de l'environnement en rapport avec l'aménagement des locaux. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler selon les directives et recommandations d'hygiène de l'OrTra</li> <li>• Appliquer la sécurité au travail selon les normes CFST et la SUVA (panneaux de signalisation, souliers anti-glisse, utilisation d'une échelle, prévention des chutes)</li> <li>• Symboles de toxicité des produits de nettoyage et de soins</li> <li>• Ergonomie (port de charge, se pencher, garder le dos droit)</li> <li>• Annexe 2</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>c2.3-CIE Nettoyage des locaux et des équipements</b>                      Ils procèdent au nettoyage superficiel, d'entretien, intermédiaire et à fond ainsi qu'à la désinfection des locaux et des équipements en ménageant les ressources. (C3)</p>	<p>Nettoyage de contrôle et nettoyage courant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Local sanitaire</li> <li>• Divers locaux : mobilier, sols</li> <li>• Elimination des déchets</li> </ul> <p>Nettoyage intermédiaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fenêtres</li> <li>• Revêtements de sol non textiles</li> <li>• Passer l'auto-laveuse, effectuer la méthode spray</li> </ul>
<p><b>c2.5-CIE Prescriptions et recommandations applicables au nettoyage</b>                      Ils appliquent les prescriptions, les recommandations et les mesures en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec le nettoyage de locaux et d'équipements. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler selon les directives et recommandations d'hygiène de l'OrTra</li> <li>• Appliquer la sécurité au travail selon les normes CFST et la SUVA (panneaux de signalisation, souliers anti-glisse, utilisation d'une échelle, prévention des chutes)</li> <li>• Symboles de toxicité des produits de nettoyage et de soins</li> <li>• Utiliser la douche oculaire</li> <li>• Ergonomie (port de charge, se pencher, garder le dos droit)</li> <li>• Appliquer les prescriptions légales : stockage des produits dangereux</li> <li>• Annexe 2</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>c3.1-CIE Utilisation des machines et appareils de nettoyage</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance manipulent et utilisent les machines et les appareils de nettoyage de manière ergonomique et conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appareils de balayage humide</li> <li>• Appareils de lavage manuel</li> <li>• Aspirateur à sec</li> <li>• Monobrosse</li> <li>• Auto-laveuse</li> <li>• Appareils de nettoyage des vitres</li> </ul>
<p><b>c3.2-CIE Emploi de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection</b> Ils emploient les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection de manière économique et écologique, conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détergent neutre</li> <li>• Détergent alcalin</li> <li>• Détergent acide</li> <li>• Détergent à base de solvants</li> <li>• Désinfectants</li> </ul>
<p><b>c3.3-CIE Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection</b> Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection ainsi que les produits auxiliaires de manière écologique et économique. (C5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détergent neutre</li> <li>• Détergent alcalin</li> <li>• Détergent acide</li> <li>• Détergent à base de solvants</li> <li>• Désinfectants</li> </ul>
<p><b>c3.4-CIE Nettoyage et entretien de machines et appareils de nettoyage</b> Ils nettoient et entretiennent les machines et appareils de nettoyage conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appareils de balayage humide</li> <li>• Appareils de lavage manuel</li> <li>• Aspirateur à sec</li> <li>• Monobrosse</li> <li>• Auto-laveuse</li> <li>• Appareils de nettoyage des vitres</li> </ul>

### Domaine de compétences opérationnelles D : Organisation du circuit du linge

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

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

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>d1.5-CIE Tri du linge</b> Ils trient le linge d'entreprise et le linge des clients en fonction du traitement, de la couleur et du degré de salissure. (C4)</p>	<p>Préparer le linge sale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vider les poches, etc.</li> <li>• Traitement des taches</li> </ul> <p>Trier le linge d'entreprise selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les étiquettes</li> <li>• La couleur</li> <li>• Le degré de salissure</li> </ul>
<p><b>d1.6-CIE Ergonomie dans le circuit du linge</b> Ils exécutent des tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique. (C3)</p>	<p>Préparer la place de travail pour effectuer correctement les tâches du circuit du linge et de manière ergonomique</p>
<p><b>d1.7-CIE Traitement du linge</b> Après avoir trié le linge, ils le traitent selon des méthodes définies afin qu'il soit prêt à ranger. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavage</li> <li>• Séchage</li> <li>• Pliage</li> <li>• Repassage (T-Shirt, Chemise homme, pantalon de cuisinier)</li> <li>• Calandrage (linge vaisselle, serviettes)</li> </ul>
<p><b>d1.8-CIE Entretien du linge</b> Ils assurent une remise en état des textiles efficiente et justifiable sur le plan économique. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ourlet</li> <li>• Couture droite</li> <li>• Couture d'un bouton</li> <li>• Remplacer le lacet</li> </ul>



Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>d1.12-CIE Prescriptions jet recommandations en matière de traitement du linge</b>                      Ils appliquent les prescriptions, les recommandations et les mesures en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec le traitement du linge. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler selon les directives et recommandations d'hygiène de l'OrTra</li> <li>• Appliquer la sécurité au travail selon les normes CFST et la SUVA (panneaux de signalisation, souliers anti-glisse, utilisation d'une échelle, prévention des chutes)</li> <li>• Symboles de toxicité des produits de nettoyage et de soins</li> <li>• Ergonomie (port de charge, se pencher, garder le dos droit)</li> <li>• Appliquer les prescriptions légales : stockage des produits dangereux</li> <li>• Annexe 2</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>d2.1-CIE Utilisation des machines et appareils de la buanderie ainsi que des détergents et auxiliaires de lavage</b>                      Les gestionnaires en hôtellerie-intendance utilisent les machines et les appareils de la buanderie ainsi que les détergents et auxiliaires de lavage conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lave-linge</li> <li>• Sèche-linge</li> <li>• Appareils de repassage (fer à repasser, calandre)</li> <li>• Machine à coudre</li> </ul>
<p><b>d2.3-CIE Dosage des détergents et des auxiliaires de lavage</b>                      Ils dosent les détergents et les auxiliaires de lavage selon des méthodes adaptées, de manière écologique et économique. (C5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lessive liquide et en poudre</li> <li>• Adoucissant</li> </ul>
<p><b>d2.4-CIE Prescriptions et recommandations applicables à la manipulation des machines et des appareils de la buanderie, des détergents et des auxiliaires de lavage</b>                      Ils appliquent les prescriptions et les recommandations en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec les machines et les appareils de la buanderie ainsi que les détergents et les auxiliaires de lavage. (C3)</p>	<p>Sécurité au travail                      Utilisation des machines de buanderie selon le mode d'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Machine à laver</li> <li>• Sèche-linge</li> <li>• Appareils de repassage (fer à repasser, calandre)</li> </ul>

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>d2.5-CIE Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge</b> Ils nettoient les machines et appareils de la buanderie de manière écologique et conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lave-linge</li> <li>• Sèche-linge</li> <li>• Appareils de repassage (fer à repasser, calandre)</li> </ul>

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

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

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

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>e1.7-CIE Planification du travail</b> Ils utilisent des outils pour la planification opérationnelle. (C3)</p>	<p>Lecture et mise en place de plans de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaux de nettoyage, méthodes de nettoyage</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>e6.1-CIE Sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en œuvre les mesures de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection contre les incendies (directives CFST). (C3)</p>	<p>CFST, SUVA Mesures en cas d'urgence :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Numéros d'urgence</li><li>• Comportement en cas d'incendie (étapes)</li></ul> <p>Lieu des CIE : s'y retrouver, sorties de secours, défibrillateur, extincteurs, etc.</p> <p>« Concept d'urgence » de l'entreprise comme devoirs à la maison</p>

## 11.2 Cours interentreprise 2

4 jours en 1ère année d'apprentissage

### Domaine de compétences opérationnelles A : Présentation personnelle et communication

Les collaborateurs influent considérablement sur l'atmosphère d'une entreprise et sur les effets de cette dernière à l'extérieur. Leur attitude et leur présentation vis-à-vis des hôtes, des clients, de leurs supérieurs et de leurs collègues ont un impact sur le bien-être, la confiance et le climat de l'entreprise. Une présentation soignée, une bonne image personnelle ainsi qu'une attitude réfléchie vis-à-vis des hôtes et des clients sont, par conséquent, des éléments importants de mise en œuvre de la culture d'entreprise. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance accueillent, conseillent et servent les hôtes et les clients de manière hospitalière, compétente et adaptée à leurs besoins. Ils peuvent également le faire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Ils veillent à ce que ces derniers se sentent à l'aise ; ils communiquent de manière appropriée par le langage et la gestuelle ainsi qu'à l'aide des moyens d'information et de communication de l'entreprise. Dans leurs relations avec des personnes d'autres milieux culturels, ils tiennent compte des caractéristiques culturelles et des formes de courtoisie de ces dernières. Afin de répondre aux attentes des hôtes et des clients, les gestionnaires en hôtellerie-intendance s'enquêtent de leurs désirs et les conseillent concernant l'offre de boissons, de mets et de prestations. Ils prennent note des retours d'informations des hôtes et des clients concernant l'offre et les prestations et les traitent eux-mêmes ou les transmettent au service compétent. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance assument également des tâches administratives dans le domaine des réservations et de l'accueil des hôtes.

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>a2.1-CIE Hospitalité</b> Au cours de jeux de rôles ou d'exercices d'entraînement, les gestionnaires en hôtellerie-intendance font preuve d'hospitalité afin que les hôtes et les clients se sentent à l'aise et en confiance. Ils accueillent les hôtes et les clients et prennent congé d'eux de manière adaptée à la situation. (C3)</p>	<p>Salutations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir et accompagner à la place</li> <li>• Prendre le manteau</li> <li>• Placer le client à sa table</li> </ul> <p>Prendre congé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccompagner à la porte</li> <li>• Remettre le manteau</li> <li>• Ouvrir la porte</li> </ul>
<p><b>a2.2-CIE Désirs des hôtes et des clients</b> Ils identifient les souhaits, les attentes et les besoins des hôtes et des clients à l'aide de jeux de rôle ou d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Lors du service à table</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• p.ex : client habitué, client non compliqué</li> </ul> <p>Prendre les souhaits de changement et les transmettre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• p.ex : Chaise enfant, un client en plus, en chaise roulante, en retard</li> </ul>

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>a2.4-CIE Conseils</b> Ils conseillent les hôtes et les clients en fonction de leurs besoins et de la situation dans des jeux de rôle ou des exercices d'entraînement. (C5)</p>	<p>Lors du service à table :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allergies, imprévus, enfants, petites portions</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>a3.1-CIE Commentaires et réclamations</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance conduisent et reproduisent des entretiens sur les commentaires des hôtes et des clients dans le cadre de jeux de rôle et d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manière de procéder lors de réclamations et d'éloges/ reconnaissances (réaction, processus, etc.)</li> <li>• Réceptionner</li> <li>• Transmettre</li> </ul>
<p><b>a3.2-CIE Situations de communication et de conflit</b> Ils gèrent et reproduisent des situations de communication et de conflit complexes dans le cadre de jeux de rôles et d'exercices, en déduisent des mesures et les mettent en œuvre. (C3)</p>	<p>Utiliser les méthodes de résolution des conflits</p>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>a4.1-CIE Activités de promotion des ventes</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en œuvre des activités et des conseils de promotion des ventes pour les offres et les services dans des jeux de rôle et des exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Étiquettes pour le buffet (présentoir)</p> <p>Mot de bienvenue (affiche)</p>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>a6.2-CIE Gestion du contact</b> Au travers de jeux de rôles, les gestionnaires en hôtellerie-intendance conçoivent des mesures efficaces pour prêter assistance aux hôtes et aux clients ayant des besoins particuliers et satisfaire ces derniers. (C3)</p>	<p>Accueillir et accompagner les hôtes qui ont:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des difficultés à marcher</li> <li>• Des difficultés à voir</li> <li>• Des difficultés à entendre</li> </ul>

**Domaine de compétences opérationnelles B : Service de boissons et de mets**

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

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

**Compétence opérationnelle b1 : Commander et dresser des boissons et des mets**

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>b1.1-CIE Présentation de boissons et de mets</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance préparent des boissons et des mets selon les directives en ménageant les ressources, appliquent les normes de qualité et dressent les boissons et les mets préparés. (C3)</p>	<p>Préparation de boissons et mets selon l'évènement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minérales pour les séances</li> <li>• Café, thé</li> <li>• Collations</li> </ul>
<p><b>b1.2-CIE Dressage de tables et de buffets</b> Ils dressent les tables et les buffets de manière adaptée à la situation. (C3)</p>	<p>Petits buffets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collations</li> <li>• Buffet d'apéro</li> </ul>

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>b1.3-CIE Prescriptions et recommandations concernant les boissons et les mets</b> Ils mettent en œuvre les prescriptions, les recommandations et les mesures en matière d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé en rapport avec le service des boissons et des mets. (C3)</p>	<p>Appliquer les principes d'hygiène (Hygiène d'entreprise, hygiène des denrées alimentaires) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trier la vaisselle du plus propre au plus sale</li> <li>• Code couleur des planches à découper</li> <li>• Respecter la chaîne du froid</li> </ul> <p>Risques d'accidents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bougies</li> <li>• Réchauds</li> <li>• Boissons chaudes</li> <li>• Risques de chutes</li> </ul> <p>Ergonomie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aménagement du poste de travail</li> </ul>
<p><b>b1.4-CIE Préparation de boissons</b> Ils préparent des boissons. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Café, thé</li> <li>• Eaux minérales gazeuses et non gazeuses</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>b2.4-CIE Types de service et règles de service</b> Ils appliquent les règles de service, les procédures de service et les types de service. (C3)</p>	<p>Servir des boissons:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Café, thé</li> <li>• Minérales</li> </ul> <p>Servir des mets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service sur assiette</li> <li>• Service au buffet</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>b3.1-CIE Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance utilisent des machines et des appareils pour servir des boissons et des mets lors d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Boissons:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Machine à café</li> <li>• Bouilloire</li> </ul> <p>Mets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bain-Marie</li> <li>• Micro-ondes</li> <li>• Chariots de service</li> </ul>
<p><b>b3.2-CIE Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets</b> Ils nettoient les machines et les appareils employés pour servir les boissons et les mets et assurent leur entretien. (C3)</p>	<p>Nettoyage de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Machine à café</li> <li>• Tiroir de réfrigération</li> <li>• Frigos</li> <li>• Bain Marie</li> <li>• Bacs inox</li> <li>• Chariots de service</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>b4.1-CIE Opérations du circuit de lavage de la vaisselle</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance exécutent correctement les opérations du cycle de vaisselle et le circuit de son lavage. (C3)</p>	<p>Circuit du lavage de la vaisselle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeter les restes de nourriture et les déchets</li> <li>• Trier la vaisselle sale</li> <li>• Laver la vaisselle dans l'ordre</li> <li>• Ranger les machines</li> <li>• Ranger la vaisselle</li> </ul>
<p><b>b4.2-CIE Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage</b> Durant le processus de lavage de la vaisselle, ils utilisent les produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage de manière appropriée à la situation et en préservant l'environnement. (C3)</p>	<p>Bonne utilisation des produits de vaisselle et de nettoyage</p> <p>Contrôler le niveau du produit</p> <p>Changer les produits</p>



Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>b4.4-CIE Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle</b> Ils utilisent et nettoient les machines et les appareils du processus de lavage de la vaisselle. (C3)</p>	<p>Nettoyage de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lave-vaisselle</li> <li>• Chariot vaisselle</li> <li>• Armoire à vaisselle</li> </ul>

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

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

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

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>e3.3-CIE Gaspillage alimentaire</b> Ils appliquent les prescriptions du centre CIE en ce qui concerne l'utilisation respectueuse des denrées alimentaires et la réduction de leur gaspillage. (C3)</p>	<p>Gaspillage alimentaire (ne pas surcharger les plats, ne pas verser les boissons à l'avance etc.)</p>
<p><b>e3.4-CIE Gestion des déchets</b> Ils trient les matériaux recyclables et les déchets et appliquent les prescriptions au travers d'exemples. (C3)</p>	<p>Gestion et tri des déchets</p>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>e6.1-CIE Sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en œuvre les mesures de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection contre les incendies (directives CFST). (C3)</p>	<p>CFST, SUVA Mesures en cas d'urgence :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Numéros d'urgence</li><li>• Comportement en cas d'incendie (étapes)</li></ul> <p>Lieu des CIE : s'y retrouver, sorties de secours, défibrillateur, extincteurs, etc.</p> <p>« Concept d'urgence » de l'entreprise comme devoirs à la maison</p>

## 11.3 Cours interentreprise 3

4 jours en 2e année d'apprentissage

### Domaine de compétences opérationnelles C : Nettoyage et aménagement de locaux

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

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

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>c1.1-CIE Mettre en place de locaux</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en place les locaux de manière appropriée à l'utilisation et aux clients ou les préparent pour l'usage requis. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer une salle de réunion/conférence pour des utilisateurs externes et internes</li> <li>• Chambre des clients/résidents</li> <li>• Préparer une chambre pour l'entrée d'un client/résident</li> <li>• Aménager les entrées, réception</li> </ul>
<p><b>c1.2-CIE Mettre en place et décoration de locaux et de tables</b> Ils mettent en place et décorent des locaux et des tables pour différents usages. (C3)</p>	<p>Décorer les entrées selon la saison, l'évènement</p>
<p><b>c1.3-CIE Soin des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration</b> Ils s'occupent des plantes, des fleurs coupées et d'autres éléments décoratifs et veillent à les préserver en ménageant les ressources. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretien des plantes en pot</li> <li>• Entretien des éléments de décoration, les arrangements floraux, les fleurs coupées</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>c2.2-CIE Organisation du nettoyage</b>                      Les gestionnaires en hôtellerie-intendance organisent le nettoyage superficiel, d'entretien, intermédiaire et à fond ainsi que la désinfection des locaux et des équipements. (C5)</p>	<p>Planification des travaux de nettoyage de divers locaux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salle de réunion et de conférence</li> <li>• Chambres d'hôtes et de résidents</li> <li>• Hall d'entrée</li> </ul>
<p><b>c2.3-CIE Nettoyage des locaux et des équipements</b>                      Ils procèdent au nettoyage superficiel, d'entretien, intermédiaire et à fond ainsi qu'à la désinfection des locaux et des équipements en ménageant les ressources. (C3)</p>	<p>Nettoyage intermédiaire et à fond des revêtements de sol textiles et non textiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Récurage (auto-laveuse)</li> <li>• Récurage à l'eau (monobrosse)</li> <li>• Méthode spray</li> <li>• Injection-extraction</li> <li>• Méthode tapis-pad</li> <li>• Détachage</li> </ul> <p>Désinfection :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nettoyage d'une chambre d'isolement</li> </ul>
<p><b>c2.4-CIE Moyens de contrôle pour le nettoyage</b>                      Ils vérifient les locaux et les équipements à l'aide de moyens de contrôle pour s'assurer de l'exhaustivité du travail et de la propreté ainsi que de la fonctionnalité de tous les appareils. (C3)</p>	<p>Mise en application des check-listes de contrôle après le nettoyage des salles et chambres.</p>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>c3.1-CIE Utilisation des machines et appareils de nettoyage</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance manipulent et utilisent les machines et les appareils de nettoyage de manière ergonomique et conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monobrosse</li> <li>• Auto-laveuse</li> <li>• Injection-extraction</li> <li>• Aspirateur à poussière</li> <li>• Aspirateur à eau</li> </ul>
<p><b>c3.2-CIE Emploi de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection</b> Ils emploient les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection de manière économique et écologique, conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détergent neutre</li> <li>• Détergent alcalin</li> <li>• Détergent acide</li> <li>• Détergent à base de solvants</li> <li>• Désinfectants</li> </ul>
<p><b>c3.3-CIE Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection</b> Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection ainsi que les produits auxiliaires de manière écologique et économique. (C5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détergent neutre</li> <li>• Détergent alcalin</li> <li>• Détergent acide</li> <li>• Détergent à base de solvants</li> <li>• Désinfectants</li> </ul>
<p><b>c3.4-CIE Nettoyage et entretien de machines et appareils de nettoyage</b> Ils nettoient et entretiennent les machines et appareils de nettoyage conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monobrosse</li> <li>• Auto-laveuse</li> <li>• Injection-extraction</li> <li>• Aspirateur à poussière</li> <li>• Aspirateur à eau</li> </ul>

### Domaine de compétences opérationnelles D : Organisation du circuit du linge

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

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

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>d1.3-CIE Planification et organisation des travaux du circuit du linge</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance planifient et organisent les étapes de travail afin d'assurer l'efficacité du circuit du linge. (C5)</p>	<p>Planification du linge à l'aide d'exemples de leur entreprise formatrice en tant que mandat (devoir maison) apportés par les apprentis</p> <p>Contrôle et application dans les CIE</p>
<p><b>d1.5-CIE Tri du linge</b> Ils trient le linge d'entreprise et le linge des clients en fonction du traitement, de la couleur et du degré de salissure. (C4)</p>	<p>Préparer le linge sale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vider les poches, etc.</li> <li>• Traitement des taches</li> </ul> <p>Trier le linge des clients selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les étiquettes</li> <li>• La couleur</li> <li>• Le degré de salissure</li> </ul>
<p><b>d1.7-CIE Traitement du linge</b> Après avoir trié le linge, ils le traitent selon des méthodes définies afin qu'il soit prêt à ranger. (C3)</p>	<p>Repasser diverses pièces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chemisier dame</li> <li>• Veste de cuisinier</li> <li>• Pantalon plissé</li> </ul> <p>Calandrer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tablier de bistrot</li> <li>• Taie d'oreiller, Housse de duvet</li> </ul>

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>d1.8-CIE Entretien du linge</b> Ils assurent une remise en état des textiles efficiente et justifiable sur le plan économique. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ourlets</li> <li>• Renforcer les bords</li> <li>• Coutures (couture fermée, couture de vêtement, changer une poche)</li> </ul>
<p><b>d1.9-CIE Linge infectieux</b> Ils préparent le linge infectieux pour le cycle de lavage et appliquent les règles d'hygiène appropriées. (C3)</p>	<p>Traitement du linge infecté Traitement chimiothermique</p>
<p><b>d1.10-CIE Contrôle du linge</b> Ils vérifient la propreté du linge traité ainsi que l'exhaustivité et la qualité du travail effectué. (C3)</p>	<p>Contrôler le linge prêt à être livré (quantité, qualité) à l'aide de listes prédéfinies</p>
<p><b>d1.11-CIE Contrôle de la livraison du linge</b> Ils commandent du linge auprès d'une buanderie externe et en vérifient la livraison. (C3)</p>	<p>Contrôler le linge livré (quantité, qualité) à l'aide de listes prédéfinies.</p>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>d2.1-CIE Utilisation des machines et appareils de la buanderie ainsi que des détergents et auxiliaires de lavage</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance utilisent les machines et les appareils de la buanderie ainsi que les détergents et auxiliaires de lavage conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lave-linge</li> <li>• Sèche-linge</li> <li>• Appareils de repassage (fer à repasser, calandre)</li> <li>• Machine à coudre</li> </ul>
<p><b>d2.3-CIE Dosage des détergents et des auxiliaires de lavage</b> Ils dosent les détergents et les auxiliaires de lavage selon des méthodes adaptées, de manière écologique et économique. (C5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lessive liquide et en poudre</li> <li>• Adoucissant</li> <li>• Produit de désinfection</li> </ul>
<p><b>d2.5-CIE Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge</b> Ils nettoient les machines et appareils de la buanderie de manière écologique et conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lave-linge</li> <li>• Sèche-linge</li> <li>• Appareils de repassage (fer à repasser, calandre)</li> <li>• Machine à coudre</li> </ul>

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

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

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

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>e1.6-CIE Analyse des processus de travail</b>                      Les gestionnaires en hôtellerie-intendance analysent les processus de travail et les optimisent si nécessaire. (C5)</p>	<p>A l'aide d'exemples tirés de l'entreprise formatrice</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus de travail dans le domaine du nettoyage et de la blanchisserie</li> </ul>
<p><b>e1.7-CIE Planification du travail</b>                      Ils utilisent des outils pour la planification opérationnelle. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en œuvre</p> <p>Lecture et mise en place de plans de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaux de nettoyage, méthodes de nettoyage</li> </ul>



## 11.4 Cours interentreprise 4

4 jours en 2e année d'apprentissage

### Domaine de compétences opérationnelles A : Présentation personnelle et communication

Les collaborateurs influent considérablement sur l'atmosphère d'une entreprise et sur les effets de cette dernière à l'extérieur. Leur attitude et leur présentation vis-à-vis des hôtes, des clients, de leurs supérieurs et de leurs collègues ont un impact sur le bien-être, la confiance et le climat de l'entreprise. Une présentation soignée, une bonne image personnelle ainsi qu'une attitude réfléchie vis-à-vis des hôtes et des clients sont, par conséquent, des éléments importants de mise en œuvre de la culture d'entreprise. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance accueillent, conseillent et servent les hôtes et les clients de manière hospitalière, compétente et adaptée à leurs besoins. Ils peuvent également le faire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Ils veillent à ce que ces derniers se sentent à l'aise ; ils communiquent de manière appropriée par le langage et la gestuelle ainsi qu'à l'aide des moyens d'information et de communication de l'entreprise. Dans leurs relations avec des personnes d'autres milieux culturels, ils tiennent compte des caractéristiques culturelles et des formes de courtoisie de ces dernières. Afin de répondre aux attentes des hôtes et des clients, les gestionnaires en hôtellerie-intendance s'enquêtent de leurs désirs et les conseillent concernant l'offre de boissons, de mets et de prestations. Ils prennent note des retours d'informations des hôtes et des clients concernant l'offre et les prestations et les traitent eux-mêmes ou les transmettent au service compétent. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance assument également des tâches administratives dans le domaine des réservations et de l'accueil des hôtes.

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>a2.2-CIE Désirs des hôtes et des clients</b> Ils identifient les souhaits, les attentes et les besoins des hôtes et des clients à l'aide de jeux de rôle ou d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Lors du service à table :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par exemple: client exigeant</li> <li>• Lumière inadéquate, insatisfait avec sa place</li> </ul> <p>Prendre les souhaits de changement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter et expliquer le menu</li> <li>• Adapter selon la saison</li> </ul>
<p><b>a2.4-CIE Conseils</b> Ils conseillent les hôtes et les clients en fonction de leurs besoins et de la situation dans des jeux de rôle ou des exercices d'entraînement. (C5)</p>	<p>Adapter le menu selon les besoins sans la carte des mets :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allergies, intolérances</li> <li>• Taille des portions</li> <li>• Proposer des alternatives aux composants du menu</li> </ul>
<p><b>a2.5-CIE Orientation services</b> A l'aide de jeux de rôle ou d'exercices d'entraînement, ils adaptent leurs services aux souhaits, attentes et besoins des hôtes et des clients de manière professionnelle et adaptée aux destinataires. (C5)</p>	<p>Séparer le groupe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• p.ex :se servir mutuellement lors du repas de midi</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>a3.1-CIE Commentaires et réclamations</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance conduisent et reproduisent des entretiens sur les commentaires des hôtes et des clients dans le cadre de jeux de rôle et d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Prendre, gérer, transmettre une réclamation</p> <p>Prévenir les réclamations (ne plus en avoir)</p> <p>Traiter les réclamations : f</p> <p>Faire les adaptations selon le cercle de Deming (plan, do, check, act)</p>
<p><b>a3.2-CIE Situations de communication et de conflit</b> Ils gèrent et reproduisent des situations de communication et de conflit complexes dans le cadre de jeux de rôles et d'exercices, en déduisent des mesures et les mettent en œuvre. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muccelli et Win/win pour les conflits</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>a4.1-CIE Activités de promotion des ventes</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en œuvre des activités et des conseils de promotion des ventes pour les offres et les services dans des jeux de rôle et des exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Notes et publicité sur les offres spéciales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offres pour les semaines spéciales (saison, thème) selon l'évènement</li> <li>• Carte des mets et boissons selon l'évènement</li> <li>• Flyer publicitaire</li> <li>• Présentoir de table</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>a5.1-CIE Arrivée</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance exécutent des tâches relatives à l'arrivée des hôtes et des clients dans des jeux de rôle et des exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Accueillir les clients, résidents dans l'établissement Présenter et expliquer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les lieux (orientation)</li> <li>• Les horaires de repas</li> <li>• Le choix de menus</li> <li>• Les boissons</li> <li>• Service de lingerie</li> </ul>
<p><b>a5.2-CIE Départ</b> Ils exécutent des tâches relatives au départ des hôtes et des clients dans des jeux de rôle et des exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Connaitre les processus de départ de l'établissement comme devoir à la maison</p> <p>Par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centres de rééducation, réadaptation, hôpitaux</li> <li>• Hôtels</li> <li>• EMS</li> </ul>
<p><b>a5.3-CIE Réservations</b> Ils traitent les réservations et les commandes dans le cadre de jeux de rôle et d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Gérer des réservations:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petits évènements (Fête d'anniversaire)</li> <li>• Repas de midi pour les proches</li> <li>• Évènements internes (Réunions, Meetings, fête du personnel)</li> </ul> <p>Selon le formulaire de réservation de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'invités</li> <li>• Menu souhaité etc.</li> </ul>
<p><b>a5.4-CIE Saisie de données</b> Ils utilisent des auxiliaires techniques et d'autres outils appropriés pour accomplir leurs missions. (C3)</p>	<p>Connaitre les processus de saisie de données de l'entreprise formatrice comme devoir à la maison Comparer lors du CIE</p>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>a6.2-CIE Gestion du contact</b> Au travers de jeux de rôles, les gestionnaires en hôtellerie-intendance conçoivent des mesures efficaces pour prêter assistance aux hôtes et aux clients ayant des besoins particuliers et satisfaire ces derniers. (C3)</p>	<p>Accueillir et accompagner les hôtes qui ont:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des difficultés à marcher</li> <li>• Des difficultés à voir</li> <li>• Des difficultés à entendre</li> <li>• Désorienté</li> <li>• Enfants</li> <li>• Hôtes de langue étrangère</li> </ul>

**Domaine de compétences opérationnelles B : Service de boissons et de mets**

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

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

**Compétence opérationnelle b1 : Commander et dresser des boissons et des mets**

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>b1.1-CIE Présentation de boissons et de mets</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance préparent des boissons et des mets selon les directives en ménageant les ressources, appliquent les normes de qualité et dressent les boissons et les mets préparés. (C3)</p>	<p>Préparation de boissons et mets selon l'évènement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minérales pour les séances</li> <li>• Café, thé</li> <li>• Drinks sans alcool</li> <li>• Vin rouge et blanc</li> <li>• Collations (Corbeille de fruits etc.)</li> <li>• Dresser les assiettes selon les composants du menu</li> </ul>
<p><b>b1.2-CIE Dressage de tables et de buffets</b> Ils dressent les tables et les buffets de manière adaptée à la situation. (C3)</p>	<p>Buffets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mets chauds et froids pour des apéros dynamiques</li> <li>• Buffet de salades</li> <li>• Buffet de desserts</li> <li>• Buffet d'apéro copieux</li> </ul>

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<b>b1.4-CIE Préparation de boissons</b> Ils préparent des boissons. (C3)	Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en oeuvre <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chocolat chaud</li> <li>• Frappé</li> <li>• Jus de fruits</li> <li>• Sirop</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<b>b2.1-CIE Conseiller des boissons et des mets</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance proposent différentes boissons et différents mets de manière adaptée à la situation et au destinataire, dans le cadre de jeux de rôle (C5)	Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en oeuvre  Connaître et conseiller l'offre <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter le menu</li> <li>• Conseiller les boissons (vin)</li> <li>• Prendre les souhaits et les transmettre</li> </ul>
<b>b2.4-CIE Types de service et règles de service</b> Ils appliquent les règles de service, les procédures de service et les types de service. (C3)	Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en oeuvre  Servir des boissons: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Café, thé</li> <li>• Minérales</li> <li>• Vins rouges et blancs</li> </ul> Servir des mets: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service sur assiette</li> <li>• Service sur plateau (après service)</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>b3.1-CIE Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance utilisent des machines et des appareils pour servir des boissons et des mets lors d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en œuvre</p> <p>Boissons:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Machine à café</li> <li>• Emulsionneur à lait</li> <li>• Thé (bouilloire)</li> <li>• Minérales au verre</li> </ul> <p>Mets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réchaud (Chafin Dish)</li> <li>• Micro-onde</li> <li>• Appareils de régénération</li> </ul>
<p><b>b3.2-CIE Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets</b> Ils nettoient les machines et les appareils employés pour servir les boissons et les mets et assurent leur entretien. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en œuvre</p> <p>Nettoyage de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Machine à café</li> <li>• Tiroir de réfrigération</li> <li>• Frigos</li> <li>• Bain Marie</li> <li>• Bacs inox</li> <li>• Chariots de service</li> <li>• Chafing Dish (Rechaud)</li> <li>• Micro-onde</li> <li>• Appareils de régénération</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>b4.1-CIE Opérations du circuit de lavage de la vaisselle</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance exécutent correctement les opérations du cycle de vaisselle et le circuit de son lavage. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en oeuvre</p> <p>Circuit du lavage de la vaisselle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeter les restes de nourriture et les déchets</li> <li>• Trier la vaisselle sale</li> <li>• Laver la vaisselle dans l'ordre</li> <li>• Ranger les machines</li> <li>• Ranger la vaisselle</li> </ul>
<p><b>b4.2-CIE Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage</b> Durant le processus de lavage de la vaisselle, ils utilisent les produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage de manière appropriée à la situation et en préservant l'environnement. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en oeuvre</p> <p>Bonne utilisation des produits de vaisselle et de nettoyage</p> <p>Contrôler le niveau du produit</p> <p>Changer les produits</p>
<p><b>b4.4-CIE Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle</b> Ils utilisent et nettoient les machines et les appareils du processus de lavage de la vaisselle. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en oeuvre</p> <p>Nettoyage de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lave-vaisselle</li> <li>• Chariot vaisselle</li> <li>• Armoires à vaisselle</li> </ul>

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

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

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

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>e1.6-CIE Analyse des processus de travail</b>                      Les gestionnaires en hôtellerie-intendance analysent les processus de travail et les optimisent si nécessaire. (C5)</p>	<p>A l'aide d'exemples tirés de l'entreprise formatrice</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus de travail dans les domaines du service et de l'organisation de la vaisselle</li> </ul>
<p><b>e1.7-CIE Planification du travail</b>                      Ils utilisent des outils pour la planification opérationnelle. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en œuvre</p> <p>Lecture et mise en place de plans de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaux de nettoyage, méthodes de nettoyage</li> </ul>



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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>e3.1-CIE Système d'organisation dans la gestion des stocks</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en œuvre le système d'organisation du centre CIE en matière de gestion des stocks.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commande de marchandises interne et externe</li> <li>• Réception des marchandises, y compris les points de contrôle</li> <li>• Inventaire</li> </ul> <p>(C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en œuvre</p> <p>Commande de marchandise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commande du besoin en produits et matériel de nettoyage</li> </ul> <p>Mise en place de la marchandise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commande hebdomadaire de produits et matériel de nettoyage</li> <li>• Commande de linge pour les services</li> </ul> <p>Inventaire dans:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le local de nettoyage</li> <li>• La buanderie</li> </ul> <p>Réception de marchandise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégralité</li> <li>• Qualité</li> <li>• Chaîne du froid</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>e4.1-CIE Documents pour l'assurance qualité</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance appliquent les documents relatifs à l'assurance qualité dans le domaine de l'hôtellerie-intendance. (C3)</p>	<p>Utilisation de checklist :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste de contrôle des locaux pour la propreté, l'intégralité</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<b>e5.1-CIE Instruction de collaborateurs</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance instruisent les collaborateurs dans tous les domaines de l'hôtellerie-intendance dans le cadre de jeux de rôle et d'exercices d'entraînement. (C5)	Introduction à l'instruction Pratiquer l'instruction dans divers domaines

## 11.5 Cours interentreprise 5

4 jours en 3e année d'apprentissage

### Domaine de compétences opérationnelles A : Présentation personnelle et communication

Les collaborateurs influent considérablement sur l'atmosphère d'une entreprise et sur les effets de cette dernière à l'extérieur. Leur attitude et leur présentation vis-à-vis des hôtes, des clients, de leurs supérieurs et de leurs collègues ont un impact sur le bien-être, la confiance et le climat de l'entreprise. Une présentation soignée, une bonne image personnelle ainsi qu'une attitude réfléchie vis-à-vis des hôtes et des clients sont, par conséquent, des éléments importants de mise en œuvre de la culture d'entreprise. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance accueillent, conseillent et servent les hôtes et les clients de manière hospitalière, compétente et adaptée à leurs besoins. Ils peuvent également le faire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Ils veillent à ce que ces derniers se sentent à l'aise ; ils communiquent de manière appropriée par le langage et la gestuelle ainsi qu'à l'aide des moyens d'information et de communication de l'entreprise. Dans leurs relations avec des personnes d'autres milieux culturels, ils tiennent compte des caractéristiques culturelles et des formes de courtoisie de ces dernières. Afin de répondre aux attentes des hôtes et des clients, les gestionnaires en hôtellerie-intendance s'enquêtent de leurs désirs et les conseillent concernant l'offre de boissons, de mets et de prestations. Ils prennent note des retours d'informations des hôtes et des clients concernant l'offre et les prestations et les traitent eux-mêmes ou les transmettent au service compétent. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance assument également des tâches administratives dans le domaine des réservations et de l'accueil des hôtes.

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>a2.1-CIE Hospitalité</b> Au cours de jeux de rôles ou d'exercices d'entraînement, les gestionnaires en hôtellerie-intendance font preuve d'hospitalité afin que les hôtes et les clients se sentent à l'aise et en confiance. Ils accueillent les hôtes et les clients et prennent congé d'eux de manière adaptée à la situation. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en oeuvre</p> <p>Salutations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir et accompagner à la place</li> <li>• Prendre le manteau</li> <li>• Placer le client à sa table</li> </ul> <p>Prendre congé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccompagner à la porte</li> <li>• Remettre le manteau</li> <li>• Ouvrir la porte</li> </ul>
<p><b>a2.4-CIE Conseils</b> Ils conseillent les hôtes et les clients en fonction de leurs besoins et de la situation dans des jeux de rôle ou des exercices d'entraînement. (C5)</p>	<p>Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, mise en pratique lors de l'évènement</p>

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>a2.5-CIE Orientation services</b> A l'aide de jeux de rôle ou d'exercices d'entraînement, ils adaptent leurs services aux souhaits, attentes et besoins des hôtes et des clients de manière professionnelle et adaptée aux destinataires. (C5)</p>	<p>Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, mise en pratique lors de l'évènement</p>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>a4.3-CIE Organisation et réalisation d'événements</b> Ils organisent et réalisent différents événements et élaborent des outils qu'ils utilisent à cet effet. (C5)</p>	<p>Organiser un évènement</p>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>a6.2-CIE Gestion du contact</b> Au travers de jeux de rôles, les gestionnaires en hôtellerie-intendance conçoivent des mesures efficaces pour prêter assistance aux hôtes et aux clients ayant des besoins particuliers et satisfaire ces derniers. (C3)</p>	<p>Construit sur la 2ème année d'apprentissage, mise en pratique lors de l'évènement</p> <p>Accueillir et accompagner les hôtes qui ont/sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des difficultés à marcher</li> <li>• Des difficultés à voir</li> <li>• Des difficultés à entendre</li> <li>• Désorienté</li> <li>• Enfants</li> <li>• Hôtes de langue étrangère</li> </ul>

**Domaine de compétences opérationnelles B : Service de boissons et de mets**

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

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

**Compétence opérationnelle b1 : Commander et dresser des boissons et des mets**

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>b1.1-CIE Présentation de boissons et de mets</b>                      Les gestionnaires en hôtellerie-intendance préparent des boissons et des mets selon les directives en ménageant les ressources, appliquent les normes de qualité et dressent les boissons et les mets préparés. (C3)</p>	<p>Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, mise en pratique lors de l'évènement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Café, thé</li> <li>• Drinks sans alcool</li> <li>• Vin rouge et blanc</li> </ul>
<p><b>b1.2-CIE Dressage de tables et de buffets</b>                      Ils dressent les tables et les buffets de manière adaptée à la situation. (C3)</p>	<p>Buffets : Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, mise en pratique lors de l'évènement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mets chauds et froids pour des apéros dinatoires</li> <li>• Buffet de salades</li> <li>• Buffet de desserts</li> <li>• Buffet d'apéro copieux</li> </ul>
<p><b>b1.4-CIE Préparation de boissons</b>                      Ils préparent des boissons. (C3)</p>	<p>Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, mise en pratique lors de l'évènement:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Café, thé</li> <li>• Drinks sans alcool</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>b2.1-CIE Conseiller des boissons et des mets</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance proposent différentes boissons et différents mets de manière adaptée à la situation et au destinataire, dans le cadre de jeux de rôle (C5)</p>	<p>Construit sur la 2ème année d'apprentissage, mise en pratique lors de l'évènement</p> <p>Connaître et conseiller l'offre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter le menu</li> <li>• Conseiller les boissons (vin)</li> <li>• Prendre les souhaits et les transmettre</li> </ul>
<p><b>b2.4-CIE Types de service et règles de service</b> Ils appliquent les règles de service, les procédures de service et les types de service. (C3)</p>	<p>Construit sur la 2ème année d'apprentissage, mise en pratique lors de l'évènement</p> <p>Servir des boissons:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Café, thé</li> <li>• Minérales</li> <li>• Vins rouges et blancs</li> </ul> <p>Servir des mets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service sur assiette</li> <li>• Service sur plateau (après service)</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>b3.1-CIE Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance utilisent des machines et des appareils pour servir des boissons et des mets lors d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, mise en pratique lors de l'évènement</p> <p>Boissons:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Machine à café</li> <li>• Emulsionneur à lait</li> <li>• Bouilloire</li> <li>• Minérales au verre</li> </ul> <p>Mets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chafing Dish (Rechaud)</li> <li>• Micro-onde</li> <li>• Armoire de régénération</li> </ul>

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>b3.2-CIE Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets</b> Ils nettoient les machines et les appareils employés pour servir les boissons et les mets et assurent leur entretien. (C3)</p>	<p>Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, mise en pratique lors de l'évènement</p> <p>Nettoyage de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Machine à café</li> <li>• Tiroir de réfrigération</li> <li>• Frigos</li> <li>• Bain Marie</li> <li>• Bacs inox</li> <li>• Chariots de service</li> <li>• Chafing Dish (Rechaud)</li> <li>• Micro-onde</li> <li>• Appareils de régénération</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>b4.1-CIE Opérations du circuit de lavage de la vaisselle</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance exécutent correctement les opérations du cycle de vaisselle et le circuit de son lavage. (C3)</p>	<p>Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, mise en pratique lors de l'évènement</p> <p>Circuit du lavage de la vaisselle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeter les restes de nourriture et les déchets</li> <li>• Trier la vaisselle sale</li> <li>• Laver la vaisselle dans l'ordre</li> <li>• Ranger les machines</li> <li>• Ranger la vaisselle</li> </ul>
<p><b>b4.2-CIE Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage</b> Durant le processus de lavage de la vaisselle, ils utilisent les produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage de manière appropriée à la situation et en préservant l'environnement. (C3)</p>	<p>Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, mise en pratique lors de l'évènement</p> <p>Bonne utilisation des produits de vaisselle et de nettoyage</p> <p>Contrôler le niveau du produit</p> <p>Changer les produits</p>
<p><b>b4.4-CIE Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle</b> Ils utilisent et nettoient les machines et les appareils du processus de lavage de la vaisselle. (C3)</p>	<p>Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, mise en pratique lors de l'évènement</p> <p>Nettoyage de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lave-vaisselle</li> <li>• Chariot vaisselle</li> <li>• Armoires à vaisselle</li> </ul>

**Domaine de compétences opérationnelles C : Nettoyage et aménagement de locaux**

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

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

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>c1.1-CIE Mettre en place de locaux</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en place les locaux de manière appropriée à l'utilisation et aux clients ou les préparent pour l'usage requis. (C3)</p>	<p>Aménager une salle pour la mise en situation</p>
<p><b>c1.2-CIE Mettre en place et décoration de locaux et de tables</b> Ils mettent en place et décorent des locaux et des tables pour différents usages. (C3)</p>	<p>Préparer la décoration pour la mise en situation</p>
<p><b>c1.3-CIE Soins des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration</b> Ils s'occupent des plantes, des fleurs coupées et d'autres éléments décoratifs et veillent à les préserver en ménageant les ressources. (C3)</p>	<p>Préparer la décoration de table pour la mise en situation</p>



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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>c2.3-CIE Nettoyage des locaux et des équipements</b> Ils procèdent au nettoyage superficiel, d'entretien, intermédiaire et à fond ainsi qu'à la désinfection des locaux et des équipements en ménageant les ressources. (C3)</p>	<p>Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, entraîner avec des instructions</p>
<p><b>c2.4-CIE Moyens de contrôle pour le nettoyage</b> Ils vérifient les locaux et les équipements à l'aide de moyens de contrôle pour s'assurer de l'exhaustivité du travail et de la propreté ainsi que de la fonctionnalité de tous les appareils. (C3)</p>	<p>Utilisation de check-lists pour le contrôle après le nettoyage et la mise à disposition de locaux aménagés pour l'exercice</p>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>c3.1-CIE Utilisation des machines et appareils de nettoyage</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance manipulent et utilisent les machines et les appareils de nettoyage de manière ergonomique et conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	<p>Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, entraîner avec des instructions</p>
<p><b>c3.2-CIE Emploi de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection</b> Ils emploient les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection de manière économique et écologique, conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	<p>Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, entraîner avec des instructions</p>

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>c3.3-CIE Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection</b> Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection ainsi que les produits auxiliaires de manière écologique et économique. (C5)</p>	<p>Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, entraîner avec des instructions</p>
<p><b>c3.4-CIE Nettoyage et entretien de machines et appareils de nettoyage</b> Ils nettoient et entretiennent les machines et appareils de nettoyage conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	<p>Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, entraîner avec des instructions</p>

### Domaine de compétences opérationnelles D : Organisation du circuit du linge

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

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

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>d1.3-CIE Planification et organisation des travaux du circuit du linge</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance planifient et organisent les étapes de travail afin d'assurer l'efficacité du circuit du linge. (C5)</p>	<p>Planification du linge sur la base d'exemples de l'entreprise (travaux à la maison)</p> <p>Comparer et contrôler lors du CIE</p>

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>d1.5-CIE Tri du linge</b> Ils trient le linge d'entreprise et le linge des clients en fonction du traitement, de la couleur et du degré de salissure. (C4)</p>	Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, entraîner avec des instructions
<p><b>d1.9-CIE Linge infectieux</b> Ils préparent le linge infectieux pour le cycle de lavage et appliquent les règles d'hygiène appropriées. (C3)</p>	Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, entraîner avec des instructions
<p><b>d1.10-CIE Contrôle du linge</b> Ils vérifient la propreté du linge traité ainsi que l'exhaustivité et la qualité du travail effectué. (C3)</p>	Contrôler le linge du client prêt à être livré (quantité, qualité) à l'aide de listes prédéfinies.
<p><b>d1.11-CIE Contrôle de la livraison du linge</b> Ils commandent du linge auprès d'une buanderie externe et en vérifient la livraison. (C3)</p>	Contrôler le linge du client qui a été livré (quantité, qualité) à l'aide de listes prédéfinie

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>d2.1-CIE Utilisation des machines et appareils de la buanderie ainsi que des détergents et auxiliaires de lavage</b> Les gestionnaires en hôtellerie-intendance utilisent les machines et les appareils de la buanderie ainsi que les détergents et auxiliaires de lavage conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, entraîner avec des instructions
<p><b>d2.3-CIE Dosage des détergents et des auxiliaires de lavage</b> Ils dosent les détergents et les auxiliaires de lavage selon des méthodes adaptées, de manière écologique et économique. (C5)</p>	Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, entraîner avec des instructions
<p><b>d2.5-CIE Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge</b> Ils nettoient les machines et appareils de la buanderie de manière écologique et conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, entraîner avec des instructions

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

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

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

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>e3.3-CIE Gaspillage alimentaire</b> Ils appliquent les prescriptions du centre CIE en ce qui concerne l'utilisation respectueuse des denrées alimentaires et la réduction de leur gaspillage. (C3)</p>	<p>Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, mise en pratique lors de l'évènement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaspillage alimentaire (ne pas surcharger les plats, ne pas verser les boissons à l'avance etc.)</li> </ul>
<p><b>e3.4-CIE Gestion des déchets</b> Ils trient les matériaux recyclables et les déchets et appliquent les prescriptions au travers d'exemples. (C3)</p>	<p>Construit sur la 1ère et la 2ème année d'apprentissage, mise en pratique lors de l'évènement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion et tri des déchets</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>e4.1-CIE Documents pour l'assurance qualité</b>                      Les gestionnaires en hôtellerie-intendance appliquent les documents relatifs à l'assurance qualité dans le domaine de l'hôtellerie-intendance. (C3)</p>	Utilisation de check-liste : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste de contrôle des locaux pour la propreté, l'intégralité</li> </ul>

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

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

Objectifs évaluateurs cours interentreprise	Contenu
<p><b>e5.1-CIE Instruction de collaborateurs</b>                      Les gestionnaires en hôtellerie-intendance instruisent les collaborateurs dans tous les domaines de l'hôtellerie-intendance dans le cadre de jeux de rôle et d'exercices d'entraînement. (C5)</p>	S'exercer à l'instruction dans tous les domaines : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nettoyage</li> <li>• Buanderie</li> </ul>

## 12 Annexe

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC	<p><i>Forme électronique</i> Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (<a href="http://www.sbf.admin.ch/bvz/berufe">www.sbf.admin.ch/bvz/berufe</a>)</p> <p><i>Forme imprimée</i> Office fédéral des constructions et de la logistique (<a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch">www.bundespublikationen.admin.ch</a>)</p>
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Liste des termes techniques	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Documents de référence	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Évaluation CIE	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Règlement pour la réalisation des cours interentreprises	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></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](http://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](http://www.hotelgastro.ch)