

Domaine de compétences opérationnelles (DCO)

DCO a : Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte
DCO b : Conception du service des boissons
DCO c : Conception du service des mets
DCO d : Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente
DCO e : Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur

Compétences complémentaires

Les personnes en formation qui suivent une formation avec attestation n'ont pas de compétences complémentaires

Missions pratiques (MPE) et analyse de la situation

- Les personnes en formation sont amenées, par le biais de mandats pratiques, à effectuer des travaux essentiels de la pratique en lien avec les compétences professionnelles. Les compétences opérationnelles à acquérir. Les mandats pratiques comprennent des situations que les apprentis personnes en formation. Il existe des mandats pratiques pour le lieu de formation qu'est l'entreprise.
- Des analyses de situation peuvent être effectuées à la fin de chaque semestre. Des exercices et des protocoles sont disponibles et sont intégrés en tant que tendance dans le rapport de formation.

Dossier de formation

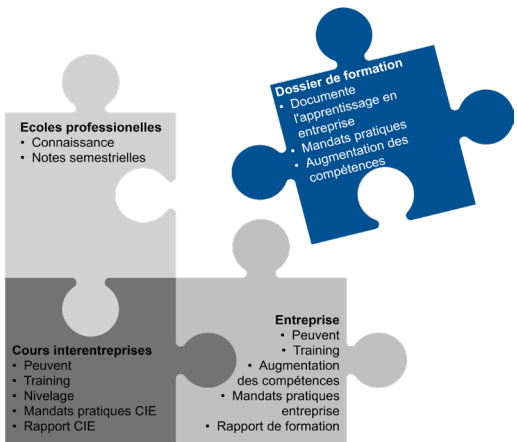
Dans l'outil de documentation d'apprentissage d'Hotel & Gastro *formation* Suisse et du partenaire de mise en œuvre WIGL, les lieux de formation peuvent être reliés entre eux. La personne en formation et l'offre de l'entreprise sont au centre de cette démarche.

Tâches des personnes en formation

Les personnes en formation tiennent un dossier de formation qui peut être utilisé comme moyen auxiliaire pour la procédure de qualification.

Procédure de qualification

Domaines de qualification	Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte	Total 4 heures	Mise en œuvre de la TPP
Travail pratique en tant que TPP	Pondération 20 %	30 minutes	Pour la mise en œuvre des procédures de qualification un exemple est disponible dans le Dispositions d'exécution relatives. Le déroulement est déterminé par la direction d'examen cantonale.
Pondération 40 %	Conception du service de boissons et des mets	45 minutes	
Note éliminatoire	Conception d'offres spéciales de l'établissement	15 minutes	
	Pondération 50 %		
	Mise en oeuvre des procédures de gestion et de vente	150 minutes	
	Garantie processus logistiques/préservation de la valeur		
	Pondération 30 %	30 minutes	



Focus sur le contenu

	1er semestre	2ème semestre	3ème semestre	4e semestre
Mandats pratiques en entreprise (MPE)	Mandats pratiques en entreprise recommandés - MPE 101 Protection contre l'incendie - MPE 102 Couverts, décoration Mandats pratiques en entreprise supplémentaires - MPE 103 Locaux, décoration, ambiance - MPE 104 Présentation personnelle, habillement, apparence, attitude	Mandats pratiques en entreprise recommandés - MPE 201 Besoins des clients - MPE 202 Gestion des réclamations (mandat 1 sur 2) Mandats pratiques en entreprise supplémentaires - MPE 203 Couverts et ménages supplémentaires - MPE 204 Réservation par téléphone	Mandats pratiques en entreprise recommandés - MPE 301 Recommandation de mets et de menus - MPE 302 Allergènes et intolérances Mandats pratiques en entreprise supplémentaires - MPE 303 Organisation de la manifestation - MPE 304 Formes d'alimentation	Mandats pratiques en entreprise recommandés - MPE 401 Présenter la prise en charge des clients sous forme de reportage photo - MPE 402 Recommandation de vin Mandats pratiques en entreprise supplémentaires - MPE 403 Gestion des réclamations (Mandat 2 sur 2) - MPE 404 Handout sur une offre de bière en entreprise - MPE 405 Documentation de la réunion d'une manifestation
Ecole professionnelle (EP)	- Apparence personnelle - Travaux préparatoires - Organisation du service - Techniques de service - Bases du service des boissons - Bases du service des mets - Bases de l'hygiène, sécurité du travail - Comportement avec le client	- Eau et boissons rafraîchissantes - Alcool / bière - Bases du vin - Lait et lactées - La Suisse, pays du fromage - Composition d'un menu - Alimentation / qualité des denrées alimentaires - Portionner les entrées, les plats principaux - Événements - Communication avec les clients (Langue étrangère)	- Viticulture en Suisse et en Europe - Thé et créations à base de thé - Café et créations à base de café - Offre de mets - Portionner les desserts - Bases du bar - Communication avec les clients en langue étrangère également - Organisation et communication	- Organisation et communication - Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente - Communication avec les clients en langue étrangère également - Approfondissement des contenus des semestres 1 à 3
Cours interentreprise (CIE)	Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte - Prioritairement : apparence personnelle / bonnes manières - Bases d'hôtesse / hôte - Bases du service des boissons - Bases du service des mets - Bases de l'organisation opérationnelle	Conception du service des mets - Prioritairement : service des boissons et des mets - Service des boissons - Conseil et vente - Hôtesse / hôte - Organisation opérationnelle	Formation de la personnalité et de la compétence d'apparence - Prioritairement : bonnes manières, apparence personnelle - Communication avec les clients en langue étrangère également - Organisation et communication - Conseil et vente - Approfondissement de l'organisation opérationnelle (encaissement) - Secteurs charnières	Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte - Communication avec les clients - Conseil et vente - Gestion des réclamations - Exercice du service des boissons et des mets - Approfondissement de l'organisation opérationnelle
Responsabilité formatrice /formateur professionnelle	Attribution des mandats pratiques	Évaluer des mandats pratiques	Contrôler le dossier de formation	Ouverture du rapport de formation par semestre
Spécial	- Entretien de période d'essai - Analyse de la situation 1er semestre	Analyse de la situation 2e semestre	Analyse de la situation 3e semestre	- Préparation à l'examen - Certificates de formation