

Domaines 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
DCO f : Conception d'offres spéciales de l'établissement

Afin de promouvoir les points forts de la vie professionnelle quotidienne des personnes en formation, quatre compétences complémentaires différentes ont été définies dans le DCO f. De cette manière, les personnes en formation ont la possibilité de faire valoir leurs points forts en entreprise lors de la procédure de qualification. A la fin de la 1ère année d'apprentissage, l'entreprise formatrice détermine la compétence complémentaire de la DCO f en fonction des possibilités de l'entreprise et avec la participation des personnes en formation

Compétences complémentaire

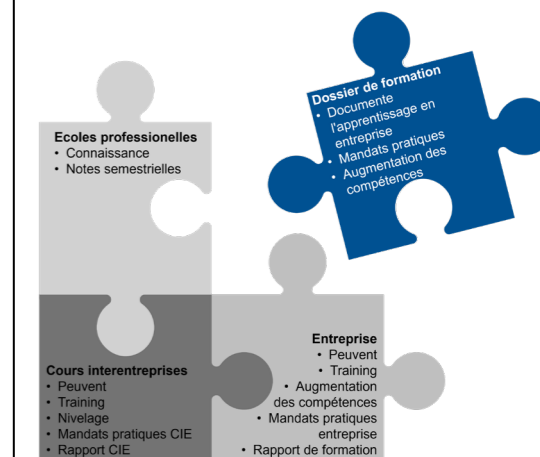
- Jeune sommelier (JS)**
Recommander aux clients des vins et des bières appropriés et les servir dans les règles de l'art.
- Jeune barista (JB)**
Préparer et servir aux clients des créations spéciales à base de café et de thé.
- Jeune barman (JB)**
Conseiller aux clients une offre complète de cocktails, préparer des cocktails complexes et les servir.
- Jeune chef de rang (Jcdr)**
Flamber, fileter, trancher et mariner des plats spéciaux en présence des clients, les présenter et les servir.

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 5 heures	Mise en œuvre de la TPP
Travail pratique en tant que TPP Pondération 40 % Note éliminatoire	Conception du service de boissons et des mets Conception d'offres spéciales de l'établissement, entretien spécialisé compris Pondération 60 %	45 minutes 30 minutes 40 minutes	La mise en œuvre des procédures de qualification relève de la souveraineté des cantons. Pour le déroulement de la TPP, trois exemples de variantes sont présentés dans les dispositions d'exécution. Le chef expert cantonal peut fournir des renseignements.
	Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente Garantie processus logistiques/préservation de la valeur Pondération 20 %	15 minutes 170 minutes	
		Travaux préparation Compétences complémentaires orales Compétences complémentaires pratiques Mise en place Service aux clients	

Focus sur le contenu

	1er semestre	2ème semestre	3ème semestre	4e semestre	5e semestre	6e semestre
Mandats pratiques en entreprise (MPE)	Mandats pratiques en entreprise recommandés <ul style="list-style-type: none"> MPE 101 Protection contre l'incendie MPE 102 Couverts, décoration Mandats pratiques en entreprise supplémentaires <ul style="list-style-type: none"> MPE 103 Présentation personnelle : habillement, apparence, attitude 	Mandats pratiques en entreprise recommandés <ul style="list-style-type: none"> MPE 201 Besoins des clients MPE 202 Allergènes et intolérances Mandats pratiques en entreprise supplémentaires <ul style="list-style-type: none"> MPE 203 Gestion des réclamations (1) MPE 204 Couverts et ménages supplémentaires MPE 205 Reservation par téléphone 	Mandats pratiques en entreprise recommandés <ul style="list-style-type: none"> MPE 301 Ventes additionnelles Mandats pratiques en entreprise supplémentaires <ul style="list-style-type: none"> MPE 302 Organisation de la manifestation MPE 303 Formes d'alimentation MPE 304 Vente, marketing MPE 305 Accueil des clients 	Mandats pratiques en entreprise recommandés <ul style="list-style-type: none"> MPE 401 Concevoir un dépliant publicitaire MPE 402 Recommandation de vin Mandats pratiques en entreprise supplémentaires <ul style="list-style-type: none"> MPE 403 Gestion des réclamations (2) MPE 404 Handout sur une offre de bière entreprise MPE 405 Documentation de la réunion d'une manifestation 	Mandats pratiques en entreprise recommandés <ul style="list-style-type: none"> MPE 501 Mesures de marketing MPE 502a Vente d'accompagnement de bière (JS) MPE 502b Vente d'accompagnement de vin (JS) MPE 503a Préparation de l'espresso (JB) MPE 503b Créer une spécialité de café (JB) MPE 504a Service de boissons (JB) MPE 504b Cocktail signature (JB) MPE 505 Travail à la table (Jcdr) 	
Ecole professionnelle (EP)	<ul style="list-style-type: none"> Apparence personnelle Travaux préparatoires Techniques de préparation Méthodes de service Comportement avec le client 	<ul style="list-style-type: none"> Eaux et boissons rafraichissantes Alcool / Bière Lait et boissons lactées Composition d'un menu Alimentation / qualité des denrées alimentaires 	<ul style="list-style-type: none"> Vins Thé Offres de mets Trancher et fileter les plats principaux Alimentation / denrées alimentaires Planifier des événements La Suisse, pays du fromage 	<ul style="list-style-type: none"> Vins et viticulture Café Bases du bar Offres de mets La France, pays du fromage, et les autres pays Conseil et vente Alimentation / denrées alimentaires Conflits Bases théoriques de la préparation de mets devant le client 	<ul style="list-style-type: none"> Vins et viticulture Créations à base de café et de thé Desserts et fruits Offre de mets Méthodes de cuisson Alimentation / denrées alimentaires Marketing Bases du bar Bases théoriques de la préparation de mets devant le client 	<ul style="list-style-type: none"> Exercice en situation pour : <ul style="list-style-type: none"> Jeune sommelier Jeune barista Jeune barman Jeune chef de rang Planifier des événements et l'organisation du service
Cours interentreprise (CIE)	Conception du service des boissons <ul style="list-style-type: none"> Prioritairement : Service des boissons Bases du travail en tant qu'hôtesse / hôte Bases du service des mets Bases de l'organisation opérationnelle 	Conception du service des mets <ul style="list-style-type: none"> Prioritairement : Service des mets Bases du travail en tant qu'hôtesse / hôte Approfondissement du service des boissons Bases de l'organisation opérationnelle 	Formation de la personnalité et de la compétence d'apparence <ul style="list-style-type: none"> Prioritairement : Bonnes manières, apparence personnelle, éthique professionnelle Conseil et vente Bases de l'organisation opérationnelle Planifier, préparer et organiser des événements Service des boissons/Service des mets 	Conception d'offres spéciales de l'établissement <p>Approfondissement des connaissances professionnelles dans un domaine particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> Jeune sommelier, ou Jeune barista, ou Jeune barman, ou Jeune chef de rang 	Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte <ul style="list-style-type: none"> Communication avec les clients Conseil et vente Combinaison des mets et des boissons Gestion des réclamations Exercice du service des mets et des boissons 	

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	1er semestre	2e semestre	3e semestre	4e semestre	5e semestre	6e semestre
	<ul style="list-style-type: none"> Entretien de période d'essai Analyse de la situation 1er semestre 	<ul style="list-style-type: none"> Définition des compétences complémentaires Analyse de la situation 2e semestre 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de la situation 3e semestre 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de la situation 4e semestre 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de la situation 5e semestre 	<ul style="list-style-type: none"> Préparation aux examens Certificat de formation avec mention des compétences complémentaires