



Programme de formation pour les cours interentreprises

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 10 juillet 2023 sur la formation professionnelle initiale

**Employée en hôtellerie-intendance /
Employé en hôtellerie-intendance
avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)**

N° de la profession 78405

Table des matières

1	Introduction	1
2	Objectifs des cours interentreprises	1
3	Orientation méthodologique et didactique.....	1
4	Tâches du programme de formation pour les CIE.....	2
5	Conditions générales.....	2
6	Documents de référence	2
7	Mandats pratiques pour les cours interentreprises.....	3
8	Évaluation des performances dans les CIE	3
9	Matériel didactique.....	3
10	Aperçu général du programme de formation	4
11	Attribution des objectifs évaluateurs aux CIE 1 à 4.....	9
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 : Mise en œuvre des tâches du circuit du linge ...	11
	Domaine de compétences opérationnelles E : Mise en œuvre de processus opérationnels	13
11.2	Cours interentreprise 2.....	14
	Domaine de compétences opérationnelles A : Présentation personnelle et communication	14
	Domaine de compétences opérationnelles B : Service de boissons et de mets	16
	Domaine de compétences opérationnelles E : Mise en œuvre de processus opérationnels	19
11.3	Cours interentreprise 3.....	20
	Domaine de compétences opérationnelles C : Nettoyage et aménagement de locaux	20
	Domaine de compétences opérationnelles D : Mise en œuvre des tâches du circuit du linge ...	22
	Domaine de compétences opérationnelles E : Mise en œuvre de processus opérationnels	24
11.4	Cours interentreprise 4.....	25
	Domaine de compétences opérationnelles A : Présentation personnelle et communication	25
	Domaine de compétences opérationnelles B : Service de boissons et de mets	27
	Domaine de compétences opérationnelles C : Nettoyage et aménagement de locaux	30
	Domaine de compétences opérationnelles D : Mise en œuvre des tâches du circuit du linge ...	32
	Domaine de compétences opérationnelles E : Mise en œuvre de processus opérationnels	34
12	Annexe.....	35

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 Employée en hôtellerie-intendance AFP / Employé en hôtellerie-intendance AFP 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 d'Employée en hôtellerie-intendance AFP / Employé en hôtellerie-intendance AFP et plan de formation du 10 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 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, les 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
DCO A: Présentation personnelle et communication			
a1 Prendre soin de sa présentation personnelle dans le domaine de l'hôtellerie-intendance			
a1.1-CIE Présentation soignée	a1.3-CIE Communication		a1.3-CIE Communication
a2 Encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance			
	a2.1-CIE Désirs des hôtes et des clients a2.3-CIE Orientation services		a2.1-CIE Désirs des hôtes et des clients a2.3-CIE Orientation services
a3 Recueillir et transmettre les commentaires des hôtes et des clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance			
	a3.1-CIE Retours d'informations a3.2-CIE Situations de communication et de conflit		a3.1-CIE Retours d'informations a3.2-CIE Situations de communication et de conflit
a4 Saisir et transmettre des informations et des données dans le domaine de l'hôtellerie-intendance			
	a4.1-CIE Travaux administratifs a4.2-CIE Saisie de données		a4.1-CIE Travaux administratifs a4.2-CIE Saisie de données

Objectifs évaluateurs cours interentreprises 1	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 2	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 3	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 4
DCO B: Service de boissons et de mets			
b1 Dresser des boissons et des mets et nettoyer les machines et appareils nécessaires à cet effet			
	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 b1.5-CIE Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets b1.6-CIE Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets		b1.1-CIE Présentation de boissons et de mets b1.2-CIE Dressage de tables et de buffets b1.4-CIE Préparation de boissons b1.5-CIE Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets b1.6-CIE Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets
b2 Servir des boissons et des mets			
	b2.1-CIE Types de service et règles de service		b2.1-CIE Types de service et règles de service
b3 Exécuter les tâches du processus de lavage de la vaisselle			
	b3.1-CIE Opérations du circuit de lavage de la vaisselle b3.2-CIE Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage b3.3-CIE Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle		b3.1-CIE Opérations du circuit de lavage de la vaisselle b3.2-CIE Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage b3.3-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
DCO C: Nettoyage et aménagement de locaux			
c1 Préparer et aménager des locaux dans le domaine de l'hôtellerie-intendance			
		c1.1-CIE Mettre en place de locaux c1.2-CIE Agencement et décoration de locaux et de tables c1.3-CIE Soins des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration c1.4-CIE Prescriptions et recommandations en matière d'aménagement des locaux	c1.1-CIE Mettre en place de locaux c1.2-CIE Agencement et décoration de locaux et de tables c1.3-CIE Soins des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration
c2 Nettoyer des locaux et des équipements dans le domaine de l'hôtellerie-intendance et nettoyer les machines et les appareils utilisés			
c2.2-CIE Nettoyage des locaux et des équipements c2.4-CIE Prescriptions et recommandations applicables au nettoyage c2.5-CIE Utilisation des machines et appareils de nettoyage c2.6-CIE Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection c2.7-CIE Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection c2.8-CIE Nettoyage et entretien de machines et appareils		c2.2-CIE Nettoyage des locaux et des équipements c2.3-CIE Moyens de contrôle pour le nettoyage c2.5-CIE Utilisation des machines et appareils de nettoyage c2.6-CIE Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection c2.7-CIE Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection c2.8-CIE Nettoyage et entretien de machines et appareils	c2.2-CIE Nettoyage des locaux et des équipements c2.3-CIE Moyens de contrôle pour le nettoyage c2.5-CIE Utilisation des machines et appareils de nettoyage c2.6-CIE Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection c2.7-CIE Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection c2.8-CIE Nettoyage et entretien de machines et appareils

Objectifs évaluateurs cours interentreprises 1	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 2	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 3	Objectifs évaluateurs cours interentreprises 4
DCO D: Mise en œuvre des tâches du circuit du linge			
d1 Traiter le linge de l'entreprise, des hôtes et des clients dans le circuit du linge			
d1.3-CIE Tri du linge d1.4-CIE Ergonomie dans le circuit du linge d1.5-CIE Traitement du linge d1.6-CIE Entretien du linge d1.8-CIE Prescriptions et recommandations en matière de traitement du linge		d1.3-CIE Tri du linge d1.4-CIE Ergonomie dans le circuit du linge d1.5-CIE Traitement du linge d1.6-CIE Entretien du linge d1.7-CIE Linge infectieux	d1.3-CIE Tri du linge d1.4-CIE Ergonomie dans le circuit du linge d1.5-CIE Traitement du linge d1.7-CIE Linge infectieux
d2 Nettoyer les machines et appareils de la buanderie			
d2.1-CIE Utilisation de machines et d'appareils dans le circuit du linge d2.2-CIE Dosage et utilisation des détergents et auxiliaires de lavage d2.3-CIE Prescriptions et recommandations relatives à l'utilisation de machines, d'appareils, de détergents et d'auxiliaires de lavage dans le circuit du linge d2.4-CIE Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge		d2.1-CIE Utilisation de machines et d'appareils dans le circuit du linge d2.2-CIE Dosage et utilisation des détergents et auxiliaires de lavage d2.4-CIE Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge	d2.1-CIE Utilisation de machines et d'appareils dans le circuit du linge d2.2-CIE Dosage et utilisation des détergents et auxiliaires de lavage d2.4-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
DCO E: Mise en œuvre de processus opérationnels			
e1 Entreposer et éliminer les denrées alimentaires et les marchandises du domaine de l'hôtellerie-intendance			
	e1.1-CIE Gestion des stocks e1.3-CIE Gaspillage alimentaire e1.4-CIE Gestion des déchets	e1.1-CIE Gestion des stocks e1.4-CIE Gestion des déchets	
e2 Remplir et transmettre des documents pour l'organisation de l'entreprise dans le domaine de l'hôtellerie-intendance			
		e2.2-CIE Processus de travail	e2.2-CIE Processus de travail
e3 Mettre en œuvre des mesures en cas d'incidents liés à la sécurité et à la santé			
e3.1-CIE Sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies			

11 Attribution des objectifs évaluateurs aux CIE 1 à 4

11.1 Cours interentreprise 1

2 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 employés en hôtellerie-intendance font preuve d'hospitalité à l'égard des hôtes et des clients et veillent à ce que ces derniers se sentent bien. Ils communiquent de manière appropriée en observant les règles de courtoisie.

Afin de répondre aux attentes des hôtes et des clients, les employés en hôtellerie-intendance s'enquière de leurs désirs concernant l'offre de boissons et de mets. Ils prennent note des retours d'informations à propos de l'offre et des prestations et les transmettent au service compétent.

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

Les employés 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 interentreprises	Contenu
a1.1-CIE Présentation soignée Les employés en hôtellerie-intendance observent les prescriptions d'hygiène personnelle. (C3)	Moyens d'hygiène personnelle selon les recommandations de l'OrTra Suisse <ul style="list-style-type: none">• Se laver les mains• Hygiène personnelle• Équipement de protection individuelle

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. Les employés en hôtellerie-intendance nettoient les locaux et les équipements, créent des décorations et les entretiennent selon les directives. Les exigences en matière d'hygiène ainsi que l'efficacité jouent un rôle majeur. Pour répondre à ces exigences, il est nécessaire de posséder des connaissances et des aptitudes relatives à la manipulation des machines, des appareils et des différentes sortes de matériel.

Compétence opérationnelle c2 : Nettoyer des locaux et des équipements dans le domaine de l'hôtellerie-intendance et nettoyer les machines et les appareils utilisés

Les employés en hôtellerie-intendance nettoient et désinfectent les locaux et les équipements de leur domaine d'activité selon des méthodes définies. Ce faisant, ils respectent les prescriptions et 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 employés en hôtellerie-intendance vérifient que les locaux et les équipements sont complets, propres et en bon état de fonctionnement à l'aide de moyens de contrôle prédéfinis. Lors du nettoyage, les employés en hôtellerie-intendance emploient les machines et appareils nécessaires. Ce faisant, ils veillent à utiliser les machines et les appareils conformément aux directives. Ils s'assurent qu'ils soient bien entretenus et signalent tout défaut constaté au service compétent.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>c2.2-CIE Nettoyage des locaux et des équipements Les employés en hôtellerie-intendance procèdent au nettoyage superficiel, d'entretien, intermédiaire et à fond ainsi qu'à la désinfection des locaux et des équipements selon les directives en ménageant les ressources. (C3)</p>	<p>Nettoyage de contrôle et nettoyage courant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Local sanitaire • Divers locaux, mobilier, sols • Elimination des déchets <p>Nettoyage intermédiaire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fenêtres • Revêtements de sol non textiles
<p>c2.4-CIE Prescriptions et recommandations applicables au nettoyage 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 le nettoyage de locaux et d'équipements. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler selon les directives et recommandations d'hygiène de l'OrTra • 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) • Connaître les symboles de toxicité des produits de nettoyage et de soins • Savoir utiliser la douche oculaire • Connaître les principes d'ergonomie (port de charge, se pencher, garder le dos droit) • Appliquer les prescriptions légales : stockage des produits dangereux • Annexe 2
<p>c2.5-CIE Utilisation des machines et appareils de nettoyage Ils utilisent et manipulent les machines, les appareils et le matériel d'entreprises selon les directives. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Appareils de balayage humide • Appareils de lavage manuel • Aspirateur à sec • Appareils de nettoyage des vitres

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>c2.6-CIE Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection Ils utilisent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection conformément aux directives de manière écologique et économique. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Détergent neutre • Détergent alcalin • Détergent acide
<p>c2.7-CIE Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection conformément aux directives en ménageant les ressources. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Détergent neutre • Détergent alcalin • Détergent acide
<p>c2.8-CIE Nettoyage et entretien de machines et appareils Ils nettoient et entretiennent les machines et les appareils selon les directives. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Appareils de balayage humide • Appareils de lavage manuel • Aspirateur à sec • Appareils de nettoyage des vitres

Domaine de compétences opérationnelles D : Mise en œuvre des tâches du circuit du linge

Le circuit du linge comprend le traitement et la mise à disposition du linge de l'entreprise et des clients. Les employés en hôtellerie-intendance lavent le linge sale à l'aide de machines et d'appareils de buanderie ainsi que de produits et d'auxiliaires de lavage et l'apprêtent pour une utilisation ultérieure dans des conditions d'hygiène irréprochables. Ils nettoient les machines et les appareils utilisés et veillent à ce qu'ils soient réparés si nécessaire. En assurant l'entretien du linge, les employés en hôtellerie-intendance tiennent compte de l'efficacité énergétique et 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 employés en hôtellerie-intendance exécutent des tâches du circuit du linge. Ils trient le linge à l'aide de l'étiquette d'entretien, selon le type de traitement, la couleur et le degré de salissure, y compris le pré-traitement. Ils exécutent les autres opérations du circuit du linge selon les directives. Ils font, en particulier, attention au linge infectieux et respectent les règles d'hygiène correspondantes lors de son traitement. Dans le circuit du linge, les employés en hôtellerie-intendance observent les prescriptions, les recommandations ainsi que les prescriptions de l'entreprise et les 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 interentreprises	Contenu
<p>d1.3-CIE Tri du linge Les employés en hôtellerie-intendance trient le linge de l'entreprise et des clients en fonction du type de traitement, de la couleur et du degré de salissure. (C3)</p>	<p>Préparer le linge sale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vider les poches, etc. <p>Trier le linge d'entreprise selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les étiquettes • La couleur • Le degré de salissure

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
d1.4-CIE Ergonomie dans le circuit du linge Ils exécutent des tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique. (C3)	Préparer la place de travail pour effectuer correctement les tâches du circuit du linge et de manière ergonomique
d1.5-CIE Traitement du linge Ils traitent le linge selon les directives et le préparent pour le rangement. (C3)	<ul style="list-style-type: none"> • Lavage • Séchage • Pliage • Repassage (T-Shirt, Chemise homme, pantalon de cuisinier) • Calandrage (linge vaisselle, serviettes)
d1.6-CIE Entretien du linge Ils effectuent des travaux simples de remise en état des textiles. (C3)	<ul style="list-style-type: none"> • Ourlet • Couture droite • Couture d'un bouton
d1.8-CIE Prescriptions et recommandations en matière de traitement du linge 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)	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler selon les directives et recommandations d'hygiène de l'OrTra • 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) • Connaître les symboles de toxicité des produits de nettoyage et de soins • Connaître les principes d'ergonomie (port de charge, se pencher, garder le dos droit) • Appliquer les prescriptions légales : stockage des produits dangereux • Annexe 2

Compétence opérationnelle d2 : Nettoyer les machines et appareils de la buanderie

Lors des différentes tâches du circuit du linge, les employés en hôtellerie-intendance emploient les machines et appareils nécessaires. Ce faisant, ils veillent à utiliser les machines et les appareils conformément aux directives. Ils dosent les produits et auxiliaires de lavage selon les directives afin de préserver les textiles et l'environnement. Après avoir terminé leurs tâches dans le circuit du linge, les employés en hôtellerie-intendance nettoient les machines et appareils de buanderie utilisés. Ils s'assurent qu'ils soient bien entretenus et signalent tout défaut constaté.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
d2.1-CIE Utilisation de machines et d'appareils dans le circuit du linge Les employés en hôtellerie-intendance utilisent les machines et les appareils selon les directives. (C3)	<ul style="list-style-type: none"> • Lave-linge • Sèche-linge • Appareils de repassage (fer à repasser, calandre) • Machine à coudre

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>d2.2-CIE Dosage et utilisation des détergents et auxiliaires de lavage Ils dosent les détergents et les auxiliaires de lavage et les utilisent selon les directives en ménageant les ressources. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lessive liquide et en poudre • Adoucissant
<p>d2.3-CIE Prescriptions et recommandations relatives à l'utilisation de machines, d'appareils, de détergents et d'auxiliaires de lavage dans le circuit du linge 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 les machines, les appareils, les détergents et les auxiliaires de lavage dans le circuit du linge. (C3)</p>	<p>Sécurité au travail</p> <p>Utilisation des machines de buanderie selon le mode d'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Machine à laver • Sèche-linge • Appareils de repassage (fer à repasser, calandre)
<p>d2.4-CIE Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge Ils nettoient et entretiennent les machines et les appareils selon les directives. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lave-linge • Sèche-linge • Appareils de repassage (fer à repasser, calandre)

Domaine de compétences opérationnelles E : Mise en œuvre de processus opérationnels

Le domaine d'activité des employés en hôtellerie-intendance se caractérise par l'aide à différents processus de travail en entreprise dans le secteur de l'hôtellerie-intendance. Ils travaillent parfois dans des équipes interdisciplinaires. Les employés en hôtellerie-intendance aident à la gestion des denrées alimentaires et des marchandises et effectuent des travaux administratifs de base. Si des accidents ou des dommages matériels surviennent lors de l'exécution de travaux, ils appliquent les directives.

Compétence opérationnelle e3 : Mettre en œuvre des mesures en cas d'incidents liés à la sécurité et à la santé

Le domaine de travail des employés en hôtellerie-intendance comporte différents risques d'accidents ou de maladies. Les employés en hôtellerie-intendance réduisent les risques et observent les prescriptions en matière de préventions des incidents. Si de tels incidents se produisent malgré tout, les employés en hôtellerie-intendance mettent en œuvre des mesures selon les directives.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>e3.1-CIE Sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies Les employés en hôtellerie-intendance respectent les mesures de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection contre les incendies (directives CFST). (C3)</p>	<p>CFST, SUVA</p> <p>Mesures en cas d'urgence :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numéros d'urgence • Comportement en cas d'incendie (étapes) <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 employés en hôtellerie-intendance font preuve d'hospitalité à l'égard des hôtes et des clients et veillent à ce que ces derniers se sentent bien. Ils communiquent de manière appropriée en observant les règles de courtoisie.

Afin de répondre aux attentes des hôtes et des clients, les employés en hôtellerie-intendance s'enquière de leurs désirs concernant l'offre de boissons et de mets. Ils prennent note des retours d'informations à propos de l'offre et des prestations et les transmettent au service compétent.

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

Les employés 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 interentreprises	Contenu
a1.3-CIE Communication Ils appliquent des règles de communication avec les hôtes, les clients, les supérieurs et les collaborateurs dans des jeux de rôles ou des exercices. (C3)	Règles de la communication selon « Schulz von Thun »

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

Les employés en hôtellerie-intendance accueillent les hôtes et les clients, s'enquière de leurs souhaits et fournissent les prestations désirées selon les instructions reçues.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
a2.1-CIE Désirs des hôtes et des clients Les employés en hôtellerie-intendance s'enquière des souhaits des hôtes et des clients dans des jeux de rôles ou d'exercices d'entraînement. (C3)	Lors du service à table <ul style="list-style-type: none"> p.ex : client habitué, client non compliqué Prendre les souhaits de changement et les transmettre <ul style="list-style-type: none"> p.ex.: un client en plus, en chaise roulante, en retard

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>a2.3-CIE Orientation services Ils fournissent leurs prestations aux hôtes et aux clients en les orientant vers les désirs de ces derniers dans des jeux de rôles ou des exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Lors de l'installation à la table :</p> <ul style="list-style-type: none"> • p.ex : apporter une chaise enfant, prendre le manteau, amener un coussin

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

Les employés en hôtellerie-intendance recueillent des commentaires de la part des hôtes et des clients et les transmettent au service compétent. Ce faisant, ils observent les exigences de la protection des données et le devoir de confidentialité.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>a3.1-CIE Retours d'informations Les employés en hôtellerie-intendance mènent des entretiens à propos des commentaires des hôtes et des clients dans des jeux de rôles. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manière de procéder lors de réclamations et d'éloges/ reconnaissances (réaction, processus etc.) • Réceptionner • Transmettre
<p>a3.2-CIE Situations de communication et de conflit Ils présentent des situations de communication et de conflit dans le cadre d'exercices d'entraînement et mettent en œuvre des comportements adaptés à la situation. (C3)</p>	<p>Utiliser les méthodes de résolution des conflits</p>

Compétence opérationnelle a4 : Saisir et transmettre des informations et des données dans le domaine de l'hôtellerie-intendance

Les employés en hôtellerie-intendance accomplissent des tâches administratives de base selon des directives et saisissent des données selon les consignes reçues.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>a4.1-CIE Travaux administratifs Les employés en hôtellerie-intendance accomplissent des tâches administratives de base au travers d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Étiquettes pour le buffet (présentoir)</p> <p>Mot de bienvenue (affiche)</p>
<p>a4.2-CIE Saisie de données Ils utilisent des moyens auxiliaires appropriés pour l'exécution de missions dans le cadre d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Répondre à un appel téléphonique, le transmettre correctement</p>

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

Les employés en hôtellerie-intendance préparent des boissons et des mets et les servent aux hôtes et aux clients. Ils dressent des tables et des buffets pour des événements en respectant les instructions reçues.

Les employés en hôtellerie-intendance nettoient les machines et les appareils utilisés et veillent à ce qu'ils soient réparés si nécessaire. Ils exécutent des opérations du processus de lavage de la vaisselle selon les directives.

Compétence opérationnelle b1 : Dresser des boissons et des mets et nettoyer les machines et appareils nécessaires à cet effet

Les employés en hôtellerie-intendance préparent des boissons et des mets pour les hôtes et les clients et dressent des tables et des buffets. Les employés en hôtellerie-intendance utilisent les machines et appareils nécessaires au service de boissons et de mets. Après leur utilisation, ils les nettoient. Les employés en hôtellerie-intendance signalent au service compétent les défauts constatés sur des machines et des appareils.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>b1.1-CIE Présentation de boissons et de mets Les employés 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"> • Minérales pour les séances • Café, thé • Collations (corbeille de fruits etc.)
<p>b1.2-CIE Dressage de tables et de buffets Ils dressent les tables et les buffets dans le cadre d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Mise de table :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Couvert de base • Couvert de base à la carte • Menu à 3 plats <p>Petits buffets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petite restauration • Buffet apéritif
<p>b1.3-CIE Prescriptions et recommandations concernant les boissons et les mets 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 dans le cadre du 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"> • Trier la vaisselle du plus propre au plus sale • Code couleur des planches à découper • Respecter la chaîne du froid <p>Risques d'accidents:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bougies • Réchauds • Boissons chaudes • Risques de chutes <p>Ergonomie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aménagement du poste de travail

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
b1.4-CIE Préparation de boissons Ils préparent des boissons. (C3)	Boissons chaudes <ul style="list-style-type: none"> • Thé, café Boissons froides <ul style="list-style-type: none"> • Boissons ouvertes
b1.5-CIE Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets Ils utilisent les machines et les appareils pour servir les boissons et les mets lors d'exercices d'entraînement. (C3)	Boissons: <ul style="list-style-type: none"> • Machine à café • Bouilloire Mets: <ul style="list-style-type: none"> • Bain-Marie • Micro-ondes • Chariot de service
b1.6-CIE Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets Ils nettoient les machines et les appareils employés pour servir les boissons et les mets. (C3)	Nettoyage de: <ul style="list-style-type: none"> • Machine à café • Tiroir de réfrigération • Frigos • Bain Marie • Bacs inox • Chariots de service

Compétence opérationnelle b2 : Servir des boissons et des mets

Les employés en hôtellerie-intendance utilisent différents types et règles de service et systèmes de distribution des mets selon les directives, en fonction des événements.
 Ils ont des connaissances de base sur les boissons et les mets de saison, ainsi que sur les régimes alimentaires, les intolérances et les allergies et les appliquent durant le service.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
b2.1-CIE Types de service et règles de service Les employés en hôtellerie-intendance appliquent les règles de service, les procédures de service et les types de service dans le cadre d'exercices d'entraînement. (C3)	Servir des boissons: <ul style="list-style-type: none"> • Café, thé • Minérales Servir des mets: <ul style="list-style-type: none"> • Service sur assiette • Service au buffet

Compétence opérationnelle b3 : Exécuter les tâches du processus de lavage de la vaisselle

Les employés en hôtellerie-intendance exécutent les tâches du circuit de la vaisselle en appliquant leurs connaissances des matériaux, des produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage, des machines et les appareils.

Le dosage correct des produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage est indispensable pour obtenir un résultat hygiénique et pour préserver les ressources et l'environnement. Les machines, les appareils et les locaux sont régulièrement nettoyés conformément aux directives.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>b3.1-CIE Opérations du circuit de lavage de la vaisselle Les employés en hôtellerie-intendance effectuent les opérations du circuit de lavage de la vaisselle. (C3)</p>	<p>Circuit du lavage de la vaisselle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeter les restes de nourriture et les déchets • Trier la vaisselle sale • Laver la vaisselle dans l'ordre • Ranger les machines • Ranger la vaisselle
<p>b3.2-CIE Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage Durant le processus de lavage de la vaisselle, ils utilisent les produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage appropriés en ménageant les ressources. (C3)</p>	<p>Bonne utilisation des produits de vaisselle et de nettoyage</p> <p>Contrôler le niveau du produit</p>
<p>b3.3-CIE Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle 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"> • Lave-vaisselle • Chariot vaisselle • Armoire à vaisselle

Domaine de compétences opérationnelles E : Mise en œuvre de processus opérationnels

Le domaine d'activité des employés en hôtellerie-intendance se caractérise par l'aide à différents processus de travail en entreprise dans le secteur de l'hôtellerie-intendance. Ils travaillent parfois dans des équipes interdisciplinaires. Les employés en hôtellerie-intendance aident à la gestion des denrées alimentaires et des marchandises et effectuent des travaux administratifs de base. Si des accidents ou des dommages matériels surviennent lors de l'exécution de travaux, ils appliquent les directives.

Compétence opérationnelle e1 : Entreposer et éliminer les denrées alimentaires et les marchandises du domaine de l'hôtellerie-intendance

Les employés en hôtellerie-intendance collaborent à la gestion des stocks de marchandises. Ils transmettent les commandes internes et assistent les responsables lors du contrôle de la réception des marchandises. La gestion des denrées alimentaires et des marchandises est soumise à des règles particulières qu'ils observent selon des directives. Ils étiquettent correctement les aliments entamés et contribuent ainsi à réduire les pertes et le gaspillage alimentaires. Les employés en hôtellerie-intendance trient les matières recyclables et les déchets selon les directives.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>e1.1-CIE Gestion des stocks Les employés en hôtellerie-intendance exécutent des tâches de gestion des stocks selon les directives. (C3)</p>	<p>Remplir les articles selon les instructions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boissons <p>Principe du premier entré, premier sorti (First in – First out)</p>
<p>e1.3-CIE Gaspillage alimentaire Ils mettent en œuvre les directives relatives à l'utilisation respectueuse des denrées alimentaires et de réduction de leur gaspillage. (C3)</p>	<p>Remplir les plats au buffet (petites portions)</p> <p>Remplir les boissons ouvertes au buffet</p>
<p>e1.4-CIE Gestion des déchets Ils trient les matières recyclables et les déchets selon les directives. (C3)</p>	<p>Éliminer et trier les déchets</p>

11.3 Cours interentreprise 3

4 jours en 1ère 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. Les employés en hôtellerie-intendance nettoient les locaux et les équipements, créent des décorations et les entretiennent selon les directives. Les exigences en matière d'hygiène ainsi que l'efficacité jouent un rôle majeur. Pour répondre à ces exigences, il est nécessaire de posséder des connaissances et des aptitudes relatives à la manipulation des machines, des appareils et des différentes sortes de matériel.

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

Les employés en hôtellerie-intendance préparent des locaux pour différentes utilisations selon les instructions reçues et les décorent conformément aux directives et selon les besoins ou les souhaits des hôtes et des clients. Ce faisant, ils veillent à ce que les éléments de décoration utilisés soient sûrs, hygiéniques et sans défaut et à ce qu'ils soient régulièrement entretenus.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>c1.1-CIE Mettre en place de locaux Les employés en hôtellerie-intendance mettent en place les locaux de manière appropriée à l'utilisation et aux clients ou les préparent pour l'usage requis selon les directives. (C3)</p>	<p>Chambre des hôtes et des résidents :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparer la chambre pour l'entrée de nouveaux hôtes/habitants <p>Salle de réunion, de conférence :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aménager pour les utilisateurs externes et internes
<p>c1.2-CIE Agencement et décoration de locaux et de tables Ils agencent et décorent des locaux et des tables pour différents usages selon les directives. (C3)</p>	<p>Décorer les tables en fonction de la saison et de l'occasion</p>
<p>c1.3-CIE Soin des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration Ils soignent les plantes, les fleurs coupées et entretiennent les autres éléments de décoration en ménageant les ressources. (C3)</p>	<p>Entretien des plantes en pot</p> <p>Entretien des éléments de décoration</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arrangement floral • Fleurs coupées
<p>c1.4-CIE Prescriptions et recommandations en matière d'aménagement des locaux Ils appliquent les prescriptions, les recommandations et les mesures en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de l'environnement en rapport avec l'aménagement des locaux. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler selon les directives et recommandations d'hygiène de l'OrTra • Appliquer la sécurité au travail selon les normes CFST et la SUVA (panneaux de signalisation, souliers anti-glisser, utilisation d'une échelle, prévention des chutes) • Connaître les symboles de toxicité des produits de nettoyage et de soins • Connaître les principes d'ergonomie (port de charge, se pencher, garder le dos droit) • Annexe 2

Compétence opérationnelle c2 : Nettoyer des locaux et des équipements dans le domaine de l'hôtellerie-intendance et nettoyer les machines et les appareils utilisés

Les employés en hôtellerie-intendance nettoient et désinfectent les locaux et les équipements de leur domaine d'activité selon des méthodes définies. Ce faisant, ils respectent les prescriptions et 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 employés en hôtellerie-intendance vérifient que les locaux et les équipements sont complets, propres et en bon état de fonctionnement à l'aide de moyens de contrôle prédéfinis. Lors du nettoyage, les employés en hôtellerie-intendance emploient les machines et appareils nécessaires. Ce faisant, ils veillent à utiliser les machines et les appareils conformément aux directives. Ils s'assurent qu'ils soient bien entretenus et signalent tout défaut constaté au service compétent.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>c2.2-CIE Nettoyage des locaux et des équipements Les employés en hôtellerie-intendance procèdent au nettoyage superficiel, d'entretien, intermédiaire et à fond ainsi qu'à la désinfection des locaux et des équipements selon les directives en ménageant les ressources. (C3)</p>	<p>Nettoyage intermédiaire et à fond des sols non textiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Récurage à l'autolaveuse ● Récurage à la monobrosse ● Méthode spray <p>Désinfection:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Désinfection des surfaces et points de contact
<p>c2.3-CIE Moyens de contrôle pour le nettoyage Ils vérifient que les locaux et les équipements sont complets, propres et en bon état de fonctionnement à l'aide de moyens de contrôle. (C3)</p>	<p>Utilisation de listes de contrôle pour le contrôle après le nettoyage et la mise à disposition des locaux et des chambres</p>
<p>c2.5-CIE Utilisation des machines et appareils de nettoyage Ils utilisent et manipulent les machines, les appareils et le matériel d'entreprises selon les directives. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Monobrosse ● Auto-laveuse ● Aspirateur à sec ● Aspirateur à eau
<p>c2.6-CIE Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection Ils utilisent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection conformément aux directives de manière écologique et économique. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Détergent neutre ● Détergent alcalin ● Détergent acide ● Détergent à base de solvants ● Désinfectants
<p>c2.7-CIE Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection conformément aux directives en ménageant les ressources. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Détergent neutre ● Détergent alcalin ● Détergent acide ● Détergent à base de solvants ● Désinfectants
<p>c2.8-CIE Nettoyage et entretien de machines et appareils Ils nettoient et entretiennent les machines et les appareils selon les directives. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Monobrosse ● Autolaveuse ● Aspirateur à sec ● Aspirateur à eau

Domaine de compétences opérationnelles D : Mise en œuvre des tâches du circuit du linge

Le circuit du linge comprend le traitement et la mise à disposition du linge de l'entreprise et des clients. Les employés en hôtellerie-intendance lavent le linge sale à l'aide de machines et d'appareils de buanderie ainsi que de produits et d'auxiliaires de lavage et l'apprêtent pour une utilisation ultérieure dans des conditions d'hygiène irréprochables. Ils nettoient les machines et les appareils utilisés et veillent à ce qu'ils soient réparés si nécessaire.

En assurant l'entretien du linge, les employés en hôtellerie-intendance tiennent compte de l'efficacité énergétique et 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 employés en hôtellerie-intendance exécutent des tâches du circuit du linge. Ils trient le linge à l'aide de l'étiquette d'entretien, selon le type de traitement, la couleur et le degré de salissure, y compris le pré-traitement. Ils exécutent les autres opérations du circuit du linge selon les directives. Ils font, en particulier, attention au linge infectieux et respectent les règles d'hygiène correspondantes lors de son traitement. Dans le circuit du linge, les employés en hôtellerie-intendance observent les prescriptions, les recommandations ainsi que les prescriptions de l'entreprise et les 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 interentreprises	Contenu
<p>d1.3-CIE Tri du linge Les employés en hôtellerie-intendance trient le linge de l'entreprise et des clients en fonction du type de traitement, de la couleur et du degré de salissure. (C3)</p>	<p>Développement du cours 1 et mise en application</p> <p>Préparer le linge sale</p> <ul style="list-style-type: none"> • vider les poches etc. <p>Trier le linge d'entreprise et privé selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les étiquettes • La couleur • Le degré de salissure
<p>d1.4-CIE Ergonomie dans le circuit du linge Ils exécutent des tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique. (C3)</p>	<p>Développement du cours 1 et mise en application</p> <p>Préparer la place de travail pour effectuer correctement les tâches du circuit du linge et de manière ergonomique</p>
<p>d1.5-CIE Traitement du linge Ils traitent le linge selon les directives et le préparent pour le rangement. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lavage • Séchage • Pliage • Repassage (Chemise homme, pantalon de cuisinier) • Calandrage (taies d'oreiller, tablier de service)
<p>d1.6-CIE Entretien du linge Ils effectuent des travaux simples de remise en état des textiles. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remplacer les rubans • Renforcer les bords

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>d1.7-CIE Linge infectieux Ils préparent le linge infectieux pour le cycle de lavage sous supervision et appliquent les règles d'hygiène appropriées. (C3)</p>	<p>Manipulation de linge infectieux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chargement de la machine • Désinfection • Déchargement de la machine • Élimination de l'équipement de protection

Compétence opérationnelle d2 : Nettoyer les machines et appareils de la buanderie

Lors des différentes tâches du circuit du linge, les employés en hôtellerie-intendance emploient les machines et appareils nécessaires. Ce faisant, ils veillent à utiliser les machines et les appareils conformément aux directives. Ils dosent les produits et auxiliaires de lavage selon les directives afin de préserver les textiles et l'environnement. Après avoir terminé leurs tâches dans le circuit du linge, les employés en hôtellerie-intendance nettoient les machines et appareils de buanderie utilisés. Ils s'assurent qu'ils soient bien entretenus et signalent tout défaut constaté.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>d2.1-CIE Utilisation de machines et d'appareils dans le circuit du linge Les employés en hôtellerie-intendance utilisent les machines et les appareils selon les directives. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lave-linge • Sèche-linge • Appareils de repassage (fer à repasser, calandre) • Machine à coudre
<p>d2.2-CIE Dosage et utilisation des détergents et auxiliaires de lavage Ils dosent les détergents et les auxiliaires de lavage et les utilisent selon les directives en ménageant les ressources. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lessive liquide et en poudre • Adoucissant
<p>d2.4-CIE Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge Ils nettoient et entretiennent les machines et les appareils selon les directives. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lave-linge • Sèche-linge • Appareils de repassage (fer à repasser, calandre)

Domaine de compétences opérationnelles E : Mise en œuvre de processus opérationnels

Le domaine d'activité des employés en hôtellerie-intendance se caractérise par l'aide à différents processus de travail en entreprise dans le secteur de l'hôtellerie-intendance. Ils travaillent parfois dans des équipes interdisciplinaires. Les employés en hôtellerie-intendance aident à la gestion des denrées alimentaires et des marchandises et effectuent des travaux administratifs de base. Si des accidents ou des dommages matériels surviennent lors de l'exécution de travaux, ils appliquent les directives.

Compétence opérationnelle e1 : Entreposer et éliminer les denrées alimentaires et les marchandises du domaine de l'hôtellerie-intendance

Les employés en hôtellerie-intendance collaborent à la gestion des stocks de marchandises. Ils transmettent les commandes internes et assistent les responsables lors du contrôle de la réception des marchandises. La gestion des denrées alimentaires et des marchandises est soumise à des règles particulières qu'ils observent selon des directives. Ils étiquettent correctement les aliments entamés et contribuent ainsi à réduire les pertes et le gaspillage alimentaires. Les employés en hôtellerie-intendance trient les matières recyclables et les déchets selon les directives.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>e1.1-CIE Gestion des stocks Les employés en hôtellerie-intendance exécutent des tâches de gestion des stocks selon les directives. (C3)</p>	<p>Remplir les articles selon les instructions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linge de maison • Produits de nettoyage <p>Principe du premier entré, premier sorti (First in – First out)</p>
<p>e1.4-CIE Gestion des déchets Ils trient les matières recyclables et les déchets selon les directives. (C3)</p>	<p>Éliminer et trier les déchets</p>

Compétence opérationnelle e2 : Remplir et transmettre des documents pour l'organisation de l'entreprise dans le domaine de l'hôtellerie-intendance

Afin de mettre en œuvre les processus de l'entreprise, les employés en hôtellerie-intendance utilisent les documents pratiques de base et les remplissent selon les directives. Les employés en hôtellerie-intendance observent les normes de qualité et prennent des mesures pour en assurer le respect. Ils mettent en œuvre les directives de l'entreprise en matière Insourcing et outsourcing. Les employés en hôtellerie-intendance collaborent aussi dans des équipes interdisciplinaires.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>e2.2-CIE Processus de travail Les employés en hôtellerie-intendance mettent en œuvre, les processus de travail définis du domaine de l'hôtellerie-intendance selon les directives. (C3)</p>	<p>Appliquer les plans de travail et les directives dans tous les domaines</p>

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 employés en hôtellerie-intendance font preuve d'hospitalité à l'égard des hôtes et des clients et veillent à ce que ces derniers se sentent bien. Ils communiquent de manière appropriée en observant les règles de courtoisie.

Afin de répondre aux attentes des hôtes et des clients, les employés en hôtellerie-intendance s'enquêtent de leurs désirs concernant l'offre de boissons et de mets. Ils prennent note des retours d'informations à propos de l'offre et des prestations et les transmettent au service compétent.

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

Les employés 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 interentreprises	Contenu
a1.3-CIE Communication Ils appliquent des règles de communication avec les hôtes, les clients, les supérieurs et les collaborateurs dans des jeux de rôles ou des exercices. (C3)	Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en application Règles de la communication selon « Schulz von Thun »

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

Les employés en hôtellerie-intendance accueillent les hôtes et les clients, s'enquière de leurs souhaits et fournissent les prestations désirées selon les instructions reçues.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>a2.1-CIE Désirs des hôtes et des clients Les employés en hôtellerie-intendance s'enquière des souhaits des hôtes et des clients dans des jeux de rôles ou d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Lors du service à table:</p> <ul style="list-style-type: none"> • p.ex. client exigeant <p>Prendre en compte les souhaits de modification et les transmettre</p> <ul style="list-style-type: none"> • p. ex. le client souhaite du vin blanc au lieu du vin rouge, de la salade au lieu de la soupe
<p>a2.3-CIE Orientation services Ils fournissent leurs prestations aux hôtes et aux clients en les orientant vers les désirs de ces derniers dans des jeux de rôles ou des exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Lors du service à table:</p> <ul style="list-style-type: none"> • p. ex. séparer la classe en deux groupes, se servir mutuellement le repas

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

Les employés en hôtellerie-intendance recueillent des commentaires de la part des hôtes et des clients et les transmettent au service compétent. Ce faisant, ils observent les exigences de la protection des données et le devoir de confidentialité.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>a3.1-CIE Retours d'informations Les employés en hôtellerie-intendance mènent des entretiens à propos des commentaires des hôtes et des clients dans des jeux de rôles. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en application</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manière de procéder lors de réclamations et d'éloges/ reconnaissances (réaction, processus etc.) • Réceptionner • Transmettre
<p>a3.2-CIE Situations de communication et de conflit Ils présentent des situations de communication et de conflit dans le cadre d'exercices d'entraînement et mettent en œuvre des comportements adaptés à la situation. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en application</p> <p>Utiliser les méthodes de résolution des conflits</p>

Compétence opérationnelle a4 : Saisir et transmettre des informations et des données dans le domaine de l'hôtellerie-intendance

Les employés en hôtellerie-intendance accomplissent des tâches administratives de base selon des directives et saisissent des données selon les consignes reçues.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>a4.1-CIE Travaux administratifs Les employés en hôtellerie-intendance accomplissent des tâches administratives de base au travers d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en application</p> <p>Étiquettes pour le buffet (présentoir)</p> <p>Mot de bienvenue (affiche)</p>
<p>a4.2-CIE Saisie de données Ils utilisent des moyens auxiliaires appropriés pour l'exécution de missions dans le cadre d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en application</p> <p>Répondre à un appel téléphonique, le transmettre correctement</p>

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

Les employés en hôtellerie-intendance préparent des boissons et des mets et les servent aux hôtes et aux clients. Ils dressent des tables et des buffets pour des événements en respectant les instructions reçues.

Les employés en hôtellerie-intendance nettoient les machines et les appareils utilisés et veillent à ce qu'ils soient réparés si nécessaire. Ils exécutent des opérations du processus de lavage de la vaisselle selon les directives.

Compétence opérationnelle b1 : Dresser des boissons et des mets et nettoyer les machines et appareils nécessaires à cet effet

Les employés en hôtellerie-intendance préparent des boissons et des mets pour les hôtes et les clients et dressent des tables et des buffets. Les employés en hôtellerie-intendance utilisent les machines et appareils nécessaires au service de boissons et de mets. Après leur utilisation, ils les nettoient. Les employés en hôtellerie-intendance signalent au service compétent les défauts constatés sur des machines et des appareils.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>b1.1-CIE Présentation de boissons et de mets Les employés 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>Dresser les boissons et les plats, selon l'occasion</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chocolat chaud • Frappé • Jus de fruits • Sirop

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>b1.2-CIE Dressage de tables et de buffets Ils dressent les tables et les buffets dans le cadre d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>La table :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Couvert de base élargi • Menu à 4 plats <p>Buffets:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plats chauds et froids pour les déjeuners debout • Buffet de salades • Buffet de desserts • Buffet apéritif riche
<p>b1.4-CIE Préparation de boissons Ils préparent des boissons. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en application</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chocolat chaud • Frappé • Jus de fruits • Sirop
<p>b1.5-CIE Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets Ils utilisent les machines et les appareils pour servir les boissons et les mets lors d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Les boissons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Machine à café • Mousseur à lait • Bouilloire électrique • Mixeur plongeant • Presse à jus de fruits <p>Les mets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bain-Marie • Micro-ondes <p>Chariot de service</p>
<p>b1.6-CIE Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets Ils nettoient les machines et les appareils employés pour servir les boissons et les mets. (C3)</p>	<p>Nettoyage de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Machine à café • Tiroirs réfrigérés • Mousseur à lait • Bouilloire électrique • Mixeur plongeant • Presse à jus de fruits • Réfrigérateurs • Bain Marie • Bacs gastronomes • Chariots de service

Compétence opérationnelle b2 : Servir des boissons et des mets

Les employés en hôtellerie-intendance utilisent différents types et règles de service et systèmes de distribution des mets selon les directives, en fonction des événements.
 Ils ont des connaissances de base sur les boissons et les mets de saison, ainsi que sur les régimes alimentaires, les intolérances et les allergies et les appliquent durant le service.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>b2.1-CIE Types de service et règles de service Les employés en hôtellerie-intendance appliquent les règles de service, les procédures de service et les types de service dans le cadre d'exercices d'entraînement. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en application</p> <p>Servir des boissons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boissons chaudes • Boissons froides <p>Servir des mets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service sur assiette • Service au buffet

Compétence opérationnelle b3 : Exécuter les tâches du processus de lavage de la vaisselle

Les employés en hôtellerie-intendance exécutent les tâches du circuit de la vaisselle en appliquant leurs connaissances des matériaux, des produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage, des machines et les appareils.
 Le dosage correct des produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage est indispensable pour obtenir un résultat hygiénique et pour préserver les ressources et l'environnement. Les machines, les appareils et les locaux sont régulièrement nettoyés conformément aux directives.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>b3.1-CIE Opérations du circuit de lavage de la vaisselle Les employés en hôtellerie-intendance effectuent les opérations du circuit de lavage de la vaisselle. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en application</p> <p>Circuit du lavage de la vaisselle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeter les restes de nourriture et les déchets • Trier la vaisselle sale • Laver la vaisselle dans l'ordre • Ranger les machines • Ranger la vaisselle
<p>b3.2-CIE Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage Durant le processus de lavage de la vaisselle, ils utilisent les produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage appropriés en ménageant les ressources. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en application</p> <p>Bonne utilisation des produits de vaisselle et de nettoyage</p> <p>Contrôler le niveau du produit</p>

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>b3.3-CIE Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle 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 application</p> <p>Nettoyage de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lave-vaisselle • Chariot vaisselle • Armoire à vaisselle

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. Les employés en hôtellerie-intendance nettoient les locaux et les équipements, créent des décorations et les entretiennent selon les directives. Les exigences en matière d'hygiène ainsi que l'efficacité jouent un rôle majeur. Pour répondre à ces exigences, il est nécessaire de posséder des connaissances et des aptitudes relatives à la manipulation des machines, des appareils et des différentes sortes de matériel.

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

Les employés en hôtellerie-intendance préparent des locaux pour différentes utilisations selon les instructions reçues et les décorent conformément aux directives et selon les besoins ou les souhaits des hôtes et des clients. Ce faisant, ils veillent à ce que les éléments de décoration utilisés soient sûrs, hygiéniques et sans défaut et à ce qu'ils soient régulièrement entretenus.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>c1.1-CIE Mettre en place de locaux Les employés en hôtellerie-intendance mettent en place les locaux de manière appropriée à l'utilisation et aux clients ou les préparent pour l'usage requis selon les directives. (C3)</p>	<p>Chambre des hôtes et des résidents :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparer la chambre pour l'entrée de nouveaux hôtes/habitants <p>Salle de réunion, de conférence :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aménager pour les utilisateurs externes et internes
<p>c1.2-CIE Agencement et décoration de locaux et de tables Ils agencent et décorent des locaux et des tables pour différents usages selon les directives. (C3)</p>	<p>Décorer les tables en fonction de la saison et de l'occasion</p>
<p>c1.3-CIE Soins des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration Ils soignent les plantes, les fleurs coupées et entretiennent les autres éléments de décoration en ménageant les ressources. (C3)</p>	<p>Entretien des plantes en pot</p> <p>Entretien des éléments de décoration</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arrangement floral • Fleurs coupées

Compétence opérationnelle c2 : Nettoyer des locaux et des équipements dans le domaine de l'hôtellerie-intendance et nettoyer les machines et les appareils utilisés

Les employés en hôtellerie-intendance nettoient et désinfectent les locaux et les équipements de leur domaine d'activité selon des méthodes définies. Ce faisant, ils respectent les prescriptions et 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 employés en hôtellerie-intendance vérifient que les locaux et les équipements sont complets, propres et en bon état de fonctionnement à l'aide de moyens de contrôle prédéfinis. Lors du nettoyage, les employés en hôtellerie-intendance emploient les machines et appareils nécessaires. Ce faisant, ils veillent à utiliser les machines et les appareils conformément aux directives. Ils s'assurent qu'ils soient bien entretenus et signalent tout défaut constaté au service compétent.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>c2.2-CIE Nettoyage des locaux et des équipements Les employés en hôtellerie-intendance procèdent au nettoyage superficiel, d'entretien, intermédiaire et à fond ainsi qu'à la désinfection des locaux et des équipements selon les directives en ménageant les ressources. (C3)</p>	<p>Nettoyage intermédiaire et à fond des sols non textiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Récurage à l'autolaveuse • Récurage à la monobrosse • Méthode spray <p>Désinfection:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désinfection des surfaces et points de contact
<p>c2.3-CIE Moyens de contrôle pour le nettoyage Ils vérifient que les locaux et les équipements sont complets, propres et en bon état de fonctionnement à l'aide de moyens de contrôle. (C3)</p>	<p>Utilisation de listes de contrôle pour le contrôle après le nettoyage et la mise à disposition des locaux et des chambres</p>
<p>c2.5-CIE Utilisation des machines et appareils de nettoyage Ils utilisent et manipulent les machines, les appareils et le matériel d'entreprises selon les directives. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monobrosse • Auto-laveuse • Aspirateur à sec • Aspirateur à eau
<p>c2.6-CIE Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection Ils utilisent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection conformément aux directives de manière écologique et économique. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Détergent neutre • Détergent alcalin • Détergent acide • Détergent à base de solvants • Désinfectants
<p>c2.7-CIE Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection conformément aux directives en ménageant les ressources. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Détergent neutre • Détergent alcalin • Détergent acide • Détergent à base de solvants • Désinfectants
<p>c2.8-CIE Nettoyage et entretien de machines et appareils Ils nettoient et entretiennent les machines et les appareils selon les directives. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monobrosse • Auto-laveuse • Aspirateur à sec • Aspirateur à eau

Domaine de compétences opérationnelles D : Mise en œuvre des tâches du circuit du linge

Le circuit du linge comprend le traitement et la mise à disposition du linge de l'entreprise et des clients. Les employés en hôtellerie-intendance lavent le linge sale à l'aide de machines et d'appareils de buanderie ainsi que de produits et d'auxiliaires de lavage et l'apprêtent pour une utilisation ultérieure dans des conditions d'hygiène irréprochables. Ils nettoient les machines et les appareils utilisés et veillent à ce qu'ils soient réparés si nécessaire.

En assurant l'entretien du linge, les employés en hôtellerie-intendance tiennent compte de l'efficacité énergétique et 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 employés en hôtellerie-intendance exécutent des tâches du circuit du linge. Ils trient le linge à l'aide de l'étiquette d'entretien, selon le type de traitement, la couleur et le degré de salissure, y compris le pré-traitement. Ils exécutent les autres opérations du circuit du linge selon les directives. Ils font, en particulier, attention au linge infectieux et respectent les règles d'hygiène correspondantes lors de son traitement. Dans le circuit du linge, les employés en hôtellerie-intendance observent les prescriptions, les recommandations ainsi que les prescriptions de l'entreprise et les 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 interentreprises	Contenu
<p>d1.3-CIE Tri du linge Les employés en hôtellerie-intendance trient le linge de l'entreprise et des clients en fonction du type de traitement, de la couleur et du degré de salissure. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en application</p> <p>Préparer le linge sale</p> <ul style="list-style-type: none"> • vider les poches etc. <p>Trier le linge privé selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les étiquettes • La couleur • Le degré de salissure
<p>d1.4-CIE Ergonomie dans le circuit du linge Ils exécutent des tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique. (C3)</p>	<p>Développement de la 1ère année d'apprentissage et mise en application</p> <p>Préparer la place de travail pour effectuer correctement les tâches du circuit du linge et de manière ergonomique.</p>
<p>d1.5-CIE Traitement du linge Ils traitent le linge selon les directives et le préparent pour le rangement. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lavage • Séchage • Pliage • Repassage (T-Shirt, Chemise homme, pantalon de cuisinier) • Calandrage (linge vaisselle, serviettes)
<p>d1.7-CIE Linge infectieux Ils préparent le linge infectieux pour le cycle de lavage sous supervision et appliquent les règles d'hygiène appropriées. (C3)</p>	<p>Manipulation de linge infectieux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chargement de la machine • Désinfection • Déchargement de la machine • Élimination de l'équipement de protection

Compétence opérationnelle d2 : Nettoyer les machines et appareils de la buanderie

Lors des différentes tâches du circuit du linge, les employés en hôtellerie-intendance emploient les machines et appareils nécessaires. Ce faisant, ils veillent à utiliser les machines et les appareils conformément aux directives. Ils dosent les produits et auxiliaires de lavage selon les directives afin de préserver les textiles et l'environnement. Après avoir terminé leurs tâches dans le circuit du linge, les employés en hôtellerie-intendance nettoient les machines et appareils de buanderie utilisés. Ils s'assurent qu'ils soient bien entretenus et signalent tout défaut constaté.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
<p>d2.1-E Utilisation de machines et d'appareils dans le circuit du linge Les employés en hôtellerie-intendance utilisent les machines et les appareils selon les directives de l'entreprise. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lave-linge • Sèche-linge • Appareils de repassage (fer à repasser, calandre) • Machine à coudre
<p>d2.2-CIE Dosage et utilisation des détergents et auxiliaires de lavage Ils dosent les détergents et les auxiliaires de lavage et les utilisent selon les directives en ménageant les ressources. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lessive liquide et en poudre • Adoucissant
<p>d2.4-CIE Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge Ils nettoient et entretiennent les machines et les appareils selon les directives. (C3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lave-linge • Sèche-linge • Appareils de repassage (fer à repasser, calandre)

Domaine de compétences opérationnelles E : Mise en œuvre de processus opérationnels

Le domaine d'activité des employés en hôtellerie-intendance se caractérise par l'aide à différents processus de travail en entreprise dans le secteur de l'hôtellerie-intendance. Ils travaillent parfois dans des équipes interdisciplinaires. Les employés en hôtellerie-intendance aident à la gestion des denrées alimentaires et des marchandises et effectuent des travaux administratifs de base. Si des accidents ou des dommages matériels surviennent lors de l'exécution de travaux, ils appliquent les directives.

Compétence opérationnelle e2 : Remplir et transmettre des documents pour l'organisation de l'entreprise dans le domaine de l'hôtellerie-intendance

Afin de mettre en œuvre les processus de l'entreprise, les employés en hôtellerie-intendance utilisent les documents pratiques de base et les remplissent selon les directives. Les employés en hôtellerie-intendance observent les normes de qualité et prennent des mesures pour en assurer le respect. Ils mettent en œuvre les directives de l'entreprise en matière Insourcing et outsourcing. Les employés en hôtellerie-intendance collaborent aussi dans des équipes interdisciplinaires.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu
e2.2-CIE Processus de travail Les employés en hôtellerie-intendance mettent en œuvre, , les processus de travail définis du domaine de l'hôtellerie-intendance selon les directives. (C3)	Appliquer les plans de travail et les directives dans tous les domaines

12 Annexe

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

Organisation du monde du travail

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

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