



Programme de formation pour les entreprises formatrices

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

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

Version révisée: juillet 2025

No de la profession 78404

Table des matières

1	Introduction	1
2	Documents de référence	1
3	Mandats pratiques.....	1
4	Aperçu général du programme de formation.....	2
5	Attribution des objectifs évaluateurs aux semestres 1 à 6.....	10
	Domaine de compétences opérationnelles A: Présentation personnelle et communication.....	10
	Domaine de compétences opérationnelles B: Service de boissons et de mets.....	18
	Domaine de compétences opérationnelles C: Nettoyage et aménagement de locaux	23
	Domaine de compétences opérationnelles D: Organisation du circuit du linge	29
	Domaine de compétences opérationnelles E: Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels	35

1 Introduction

Le programme de formation pour les entreprises formatrices 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 sur le lieu de formation qu'est l'entreprise.

Le programme de formation pour les entreprises formatrices constitue la base permettant de développer ses propres plans de formation dans les entreprises.

2 Documents de référence

Les documents de référence constituent un ensemble d'exemples qui peuvent être utilisés pendant la formation professionnelle initiale dans les trois lieux de formation. Les documents de référence comprennent des situations de référence, des entreprises de référence et une liste de référence de boissons et de mets, ainsi qu'une liste de machines et d'appareils. Dans le lieu de formation entreprise, les documents de référence servent de cadre aux mandats pratiques du dossier de formation.

3 Mandats pratiques

Par le biais de mandats pratiques, les personnes en formation sont amenées à consigner des travaux essentiels de la pratique en entreprise en rapport avec les compétences opérationnelles à acquérir. Les mandats pratiques contiennent des situations que les personnes en formation traitent. Afin de résoudre les mandats pratiques de manière autonome, ceux-ci sont reliés aux contenus spécifiques préparés. Le mandat pratique est associé à une réflexion personnelle. En outre, les formateurs doivent pouvoir donner un feed-back fondé sur la base de critères prédéfinis (évaluation externe qualifiée). Outre le feed-back sous forme de texte ou d'image, l'évaluation externe contient certains points qui sont également intégrés dans le rapport de formation.

Le rapport de formation du CSFO doit, comme auparavant, être rempli par les formateurs/trices eux-mêmes. Les mandats pratiques traités pendant un semestre sont toutefois intégrés dans le rapport de formation en tant qu'aide pour le remplissage. Ainsi, les feed-back texte/image sont regroupés dans une colonne et les valeurs moyennes des appréciations A-B-C-D sont affichées. Cela aide les formateurs/trices à avoir une vue d'ensemble des travaux des mois précédents. Étant donné que les apprentis se donnent particulièrement de la peine pour les travaux pratiques ou qu'ils peuvent mal comprendre un travail pratique et que celui-ci est par conséquent mal noté, l'image pourrait être faussée sur l'ensemble du semestre. Afin d'y remédier, l'appréciation externe sert d'aide pour remplir le rapport de formation mais celui-ci n'est pas publié.

4 Aperçu général du programme de formation

Objectifs évaluateurs 1 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 2 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 3 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 4 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 5 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 6 ^e semestre
DCO A : Présentation personnelle et communication					
a1 Prendre soin de sa présentation personnelle dans le domaine de l'hôtellerie-intendance					
	a1.4-E Communication	a1.1-E Présentation soignée a1.4-E Communication	a1.1-E Présentation soignée a1.3-E Impact et comportement a1.4-E Communication a1.6-E Caractéristiques culturelles et diversité	a1.1-E Présentation soignée a1.3-E Impact et comportement a1.4-E Communication a1.6-E Caractéristiques culturelles et diversité a1.7-E Outils d'information et de communication	a1.2-E Culture d'entreprise a1.3-E Impact et comportement a1.4-E Communication a1.7-E Outils d'information et de communication
a2 Conseiller et encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance					
		a2.1-E Hospitalité a2.6-E Conversations dans une langue étrangère*	a2.1-E Hospitalité a2.2-E Désirs des hôtes et des clients a2.3-E Types d'hôtes et de clients a2.6-E Conversations dans une langue étrangère*	a2.1-E Hospitalité a2.3-E Types d'hôtes et de clients a2.4-E Conseils a2.5-E Orientation services a2.6-E Conversations dans une langue étrangère*	a2.5-E Orientation services a2.6-E Conversations dans une langue étrangère*
a3 Recueillir et traiter les commentaires des hôtes et des clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance					
		a3.3-E Communiquer les messages reçus dans une langue étrangère* a3.4-E Transmettre des informations dans une langue étrangère*	a3.3-E Communiquer les messages reçus dans une langue étrangère* a3.4-E Transmettre des informations dans une langue étrangère*	a3.3-E Communiquer les messages reçus dans une langue étrangère* a3.4-E Transmettre des informations dans une langue étrangère*	a3.1-E Commentaires et réclamations a3.2-E Situations de communication et de conflit a3.3-E Communiquer les messages reçus dans une langue étrangère* a3.4-E Transmettre des informations dans une langue étrangère*

a4 Mettre en œuvre des activités promotionnelles pour les offres et les événements du domaine de la restauration					
				a4.1-E Activités de promotion des ventes a4.3-E Organisation et réalisation d'événements	

* Objectif évaluateur supplémentaire de l'entreprise propre au domaine spécifique hôtellerie

Objectifs évaluateurs 1 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 2 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 3 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 4 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 5 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 6 ^e semestre
a5 Traiter les réservations, l'arrivée et le départ des hôtes et des clients					
				a5.1-E Arrivée a5.2-E Départ a5.3-E Réservations a5.4-E Saisie de données	
a6 Encadrer les hôtes et les clients ayant des besoins spécifiques					
a6.3-E Situations d'urgence		6.3-E Situations d'urgence		a6.1-E Identifier et prendre des mesures d'assistance a6.2-E Gestion du contact	
DCO B : Service de boissons et de mets					
b1 Commander et dresser des boissons et des mets					
		b1.1-E Présentation de boissons et de mets b1.2-E Dressage de tables et de buffets b1.3-E Prescriptions et recommandations applicables aux boissons et aux mets b1.4-E Préparation de boissons b1.5-B Confection de mets** b1.7-E Ustensiles, machines et appareils servant à la confection des mets** b1.8-E Prescriptions et recommandations applicables à la confection des mets**	b1.5-E Confection de mets** b1.7-E Ustensiles, machines et appareils servant à la confection des mets** b1.8-E Prescriptions et recommandations applicables à la préparation des mets**	b1.2-E Dressage de tables et de buffets b1.3-E Prescriptions et recommandations concernant les boissons et les mets b1.4-E Préparation de boissons b1.5-E Confection de mets** b1.7-E Ustensiles, machines et appareils servant à la confection des mets** b1.8-E Prescriptions et recommandations applicables à la confection des mets**	

** Objectif évaluateur supplémentaire de l'entreprise propre au domaine spécifique intendance

Objectifs évaluateurs 1 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 2 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 3 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 4 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 5 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 6 ^e semestre
b2 Conseiller des boissons et des mets, en prendre commande et les servir					
			b2.4-E Types de service et règles de service	b2.1-E Proposition de boissons et de mets b2.4-E Types de service et règles de service	
b3 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils nécessaires à la préparation des boissons et des mets					
	b3.1-E Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets b3.2-E Nettoyage des machines et des appareils utilisés pour servir les boissons et les mets b3.3-E Réparation des machines et des appareils utilisés pour servir les boissons et les mets				
b4 Organiser et exécuter le processus de lavage de la vaisselle					
	b4.1-E Opérations du circuit de lavage de la vaisselle b4.2-E Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage b4.4-E Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle				

DCO C : Nettoyage et aménagement de locaux					
c1 Préparer et aménager des locaux dans le domaine de l'hôtellerie-intendance					
		c1.1-E Aménagement de locaux c1.2-E Agencement et décoration de locaux et de tables c1.3-E Soins des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration c1.4-E Prescriptions et recommandations concernant l'aménagement des locaux	c1.1-E Aménagement de locaux c1.2-E Agencement et décoration de locaux et de tables c1.3-E Soins des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration c1.4-E Prescriptions et recommandations concernant l'aménagement des locaux		
c2 Nettoyer les locaux et les équipements dans le domaine de l'hôtellerie-intendance					
c2.2-E Organisation du nettoyage	c2.2-E Organisation du nettoyage	c2.2-E Organisation du nettoyage	c2.2-E Organisation du nettoyage	c2.2-E Organisation du nettoyage	c2.2-E Organisation du nettoyage
c2.3-E Nettoyage des locaux et des équipements	c2.3-E Nettoyage des locaux et des équipements	c2.3-E Nettoyage des locaux et des équipements	c2.3-E Nettoyage des locaux et des équipements	c2.3-E Nettoyage des locaux et des équipements	c2.3-E Nettoyage des locaux et des équipements
c2.4-E Instruments de contrôle pour le nettoyage	c2.4-E Instruments de contrôle pour le nettoyage	c2.4-E Instruments de contrôle pour le nettoyage	c2.4-E Instruments de contrôle pour le nettoyage	c2.4-E Instruments de contrôle pour le nettoyage	c2.4-E Instruments de contrôle pour le nettoyage
c2.5-E Prescriptions et recommandations applicables au nettoyage	c2.5-E Prescriptions et recommandations applicables au nettoyage	c2.5-E Prescriptions et recommandations applicables au nettoyage	c2.5-E Prescriptions et recommandations applicables au nettoyage	c2.5-E Prescriptions et recommandations applicables au nettoyage	c2.5-E Prescriptions et recommandations applicables au nettoyage
c3 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de nettoyage					
c3.1-E Utilisation des machines et appareils de nettoyage	c3.1-E Utilisation des machines et appareils de nettoyage	c3.1-E Utilisation des machines et appareils de nettoyage	c3.1-E Utilisation des machines et appareils de nettoyage	c3.1-E Utilisation des machines et appareils de nettoyage	c3.1-E Utilisation des machines et appareils de nettoyage
c3.2-E Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection	c3.2-E Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection	c3.2-E Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection	c3.2-E Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection	c3.2-E Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection	c3.2-E Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection
c3.3-E Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection	c3.3-E Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection	c3.3-E Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection	c3.3-E Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection	c3.3-E Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection	c3.3-E Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection
c3.4-E Nettoyage et entretien de machines et appareils de nettoyage	c3.4-E Nettoyage et entretien de machines et appareils de	c3.4-E Nettoyage et entretien de machines et appareils de	c3.4-E Nettoyage et entretien de machines et appareils de	c3.4-E Nettoyage et entretien de machines et appareils de	c3.4-E Nettoyage et entretien de machines et appareils de

Objectifs évaluateurs 1 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 2 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 3 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 4 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 5 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 6 ^e semestre
DCO D : Organisation du circuit du linge					
DCO D selon l'entreprise individuellement, répartition une recommandation					
d1 Traiter le linge de l'entreprise, des hôtes et des clients dans le circuit du linge					
<p>d1.3-E Planification et organisation des travaux du circuit du linge</p> <p>d1.5-E Tri du linge</p> <p>d1.6-E Ergonomie dans le circuit du linge</p> <p>d1.7-E Traitement du linge</p> <p>d1.10-E Contrôle du linge</p> <p>d1.12-E Prescriptions et recommandations applicables au traitement du linge</p>		<p>d1.3-E Planification et organisation des travaux du circuit du linge</p> <p>d1.6- E Ergonomie dans le circuit du linge</p> <p>d1.7-E Traitement du linge</p> <p>d1.8-E Remise en état du linge</p> <p>d1.12-E Prescriptions et recommandations applicables au traitement du linge</p>	<p>d1.3-E Planification et organisation des travaux du circuit du linge</p> <p>d1.6- E Ergonomie dans le circuit du linge</p> <p>d1.d1.10-E Contrôle du linge</p> <p>d1.11-E Contrôle de la livraison du linge</p> <p>d1.12-E Prescriptions et recommandations applicables au traitement du linge</p>	<p>d1.3-E Planification et organisation des travaux du circuit du linge</p> <p>d1.5-E Tri du linge</p> <p>d1.6-E Ergonomie dans le circuit du linge</p> <p>d1.7-E Traitement du linge</p> <p>d1.8-E Remise en état du linge</p> <p>d1.10-E Contrôle du linge</p> <p>d1.11-E Contrôle de la livraison du linge</p> <p>d1.12-E Prescriptions et recommandations applicables au traitement du linge</p>	<p>d1.9-E Linge infectieux</p> <p>d1.12-E Prescriptions et recommandations applicables au traitement du linge</p>
d2 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de la blanchisserie					
<p>d2.1-E Utilisation des machines et appareils de blanchisserie ainsi que des détergents et auxiliaires de lavage</p> <p>d2.3-E Dosage des détergents et des auxiliaires de lavage</p> <p>d2.4-E Prescriptions et recommandations concernant la manipulation des machines et des appareils de la blanchisserie, des détergents et des auxiliaires de lavage</p>		<p>d2.4-E Prescriptions et recommandations concernant la manipulation des machines et des appareils de la blanchisserie, des détergents et des auxiliaires de lavage</p> <p>d2.5-E Nettoyage et entretien des machines et appareils de la blanchisserie</p> <p>d2.6-E Détection de dysfonctionnements des machines et des appareils de la blanchisserie</p>	<p>d2.1-E Utilisation des machines et appareils de blanchisserie ainsi que des détergents et auxiliaires de lavage</p> <p>d2.4-E Prescriptions et recommandations concernant la manipulation des machines et des appareils de la blanchisserie, des détergents et des auxiliaires de lavage</p> <p>d2.6-E Détection de dysfonctionnements des machines et des appareils de la blanchisserie</p>	<p>d2.1-E Utilisation des machines et appareils de blanchisserie ainsi que des détergents et auxiliaires de lavage</p> <p>d2.3-E Dosage des détergents et des auxiliaires de lavage</p> <p>d2.4-E Prescriptions et recommandations concernant la manipulation des machines et des appareils de la blanchisserie, des détergents et des auxiliaires de lavage</p>	

Objectifs évaluateurs 1 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 2 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 3 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 4 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 5 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 6 ^e semestre
d2.6-E Détection de dysfonctionnements des machines et des appareils de la blanchisserie				d2.6-E Détection de dysfonctionnements des machines et des appareils de la blanchisserie	

Objectifs évaluateurs 1 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 2 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 3 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 4 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 5 ^e semestre	Objectifs évaluateurs 6 ^e semestre
DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels					
e1 Mettre en œuvre et optimiser des processus opérationnels dans le domaine de l'hôtellerie-intendance					
e1.1-E Processus certifiés	e1.1-E Processus certifiés	e1.1-E Processus certifiés	e1.1-E Processus certifiés	e1.1-E Processus certifiés	e1.1-E Processus certifiés
e1.2-E Gestion de la qualité	e1.2-E Gestion de la qualité	e1.2-E Gestion de la qualité	e1.2-E Gestion de la qualité	e1.2-E Gestion de la qualité	e1.2-E Gestion de la qualité
e1.4-E Communication	e1.6-E Analyse des processus de travail	e1.6-E Analyse des processus de travail	e1.4-E Communication	e1.4-E Communication	e1.4-E Communication
e1.6-E Analyse des processus de travail	e1.7-E Planification du travail	e1.7-E Planification du travail	e1.e1.6-E Analyse des processus de travail	e1.6-E Analyse des processus de travail	e1.5-E Forme d'organisation et charte
e1.7-E Planification du travail		e1.9-E Confidentialité et protection des données	e1.7-E Planification du travail	e1.7-E Planification du travail	e1.6-E Analyse des processus de travail
e1.9-E Confidentialité et protection des données			e1.8-E Insourcing et outsourcing	e1.9-E Confidentialité et protection des données	e1.7-E Planification du travail
e2 Représenter le domaine de l'hôtellerie-intendance dans des équipes interdisciplinaires					
	e2.1-E Collaboration au sein d'équipes interdisciplinaires			e2.1-E Collaboration au sein d'équipes interdisciplinaires	e2.3-E Contribution aux solutions
				e2.2-E Représentation dans des instances	
e3 Gérer les denrées alimentaires et les marchandises du domaine de l'hôtellerie-intendance					
	e3.1-E Système d'organisation dans la gestion des stocks	e3.3-E Gaspillage alimentaire	e3.1-E Système d'organisation dans la gestion des stocks		
	e3.4-E Gestion des déchets		e3.2-E Étiquetage et stockage des denrées alimentaires		

5 Attribution des objectifs évaluateurs aux semestres 1 à 6

Domaine de compétences opérationnelles A : Présentation personnelle et communication

Les collaborateurs influent considérablement sur l'atmosphère d'une entreprise et sur les effets de cette dernière à l'extérieur. Leur attitude et leur présentation vis-à-vis des hôtes, des clients, de leurs supérieurs et de leurs collègues ont un impact sur le bien-être, la confiance et le climat de l'entreprise. Une présentation soignée, une bonne image personnelle ainsi qu'une attitude réfléchie vis-à-vis des hôtes et des clients sont, par conséquent des éléments importants de mise en œuvre de la culture d'entreprise.

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance accueillent, conseillent et servent les hôtes et les clients de manière hospitalière, compétente et adaptée à leurs besoins. Ils peuvent également le faire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Ils veillent à ce que ces derniers se sentent à l'aise ; ils communiquent de manière appropriée par le langage et la gestuelle ainsi qu'à l'aide des moyens d'information et de communication de l'entreprise. Dans leurs relations avec des personnes d'autres milieux culturels, ils tiennent compte des caractéristiques culturelles et des formes de courtoisie de ces dernières.

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

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance assument également des tâches administratives dans le domaine des réservations et de l'accueil des hôtes.

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
a1.1-E Présentation soignée Les gestionnaires en hôtellerie-intendance présentent une apparence soignée à l'égard des hôtes, des clients, de leurs supérieurs et des collaborateurs. Ils observent les prescriptions en vigueur dans l'entreprise concernant l'hygiène personnelle. (C3)			☐	☐	☐		Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises CIE : 1	MPE3_CFC_01 MPE4_CFC_03 MPE5_CFC_02 MPE5_CFC_04

Légende:

Case vert foncé = instruire et appliquer ce semestre

Case vert clair = approfondir ce semestre

** Objectif évaluateur de l'entreprise propre au domaine spécifique hôtellerie

Précisions: complété par l'OrTra

Mandats pratiques: Approfondissement de la théorie et de la pratique

** Objectif évaluateur de l'entreprise propre au domaine spécifique intendance

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
a1.2-E Culture d'entreprise Ils mettent en œuvre des éléments de la culture d'entreprise dans leur propre présentation et dans leur image personnelle. (C3)						<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE6_CFC_01
a1.3-E Impact et comportement Ils apprécient de manière réaliste les effets de leur comportement sur les hôtes, les clients, les supérieurs et les collaborateurs. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE4_CFC_01 MPE4_CFC_03 MPE5_CFC_04 MPE6_CFC_01
a1.4-E Communication Ils communiquent de manière appropriée avec les hôtes, les clients, les supérieurs et les collaborateurs en termes de langage et de gestuelle. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE3_CFC_01 MPE4_CFC_01 MPE4_CFC_03 MPE5_CFC_04 MPE6_CFC_01
a1.5-EP Modèles de communication							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises CIE : 1	
a1.6-E Caractéristiques culturelles et diversité Face à des personnes d'autres cultures, ils tiennent compte des caractéristiques culturelles et des formes de courtoisie, de ces dernières, ainsi que de la diversité. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 1. // 5. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE4_CFC_01 MPE5_CFC_01
a1.7-E Outils d'information et de communication Ils communiquent avec les outils d'information et de communication de l'entreprise selon les directives et de manière adaptée au destinataire. (C3)							Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE5_CFC_02 MPE6_CFC_01

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
a2.1-E Hospitalité Les gestionnaires en hôtellerie-intendance font preuve d'hospitalité afin que les hôtes et les clients se sentent à l'aise et en confiance. Ils accueillent les hôtes et les clients et prennent congé d'eux de manière adaptée à la situation. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 5. Cours interentreprises CIE : 2 // 5	MPE3_CFC_01 MPE4_CFC_02 MPE5_CFC_02
a2.2-E Désirs des hôtes et des clients Ils identifient et saisissent les souhaits, les attentes et les besoins des hôtes et des clients. (C4)				<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 3. Cours interentreprises CIE : 2 // 4	MPE4_CFC_01
a2.3-E Types d'hôtes et de clients Ils identifient les différents types d'hôtes et de clients par leur comportement. (C4)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 1. // 5. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE4_CFC_01 MPE5_CFC_02
a2.4-E Conseils Ils conseillent les hôtes et les clients en fonction de leurs besoins et de la situation. (C5)				<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 5. Cours interentreprises CIE : 2 // 4 // 5	MPE4_CFC_01
a2.5-E Orientation services Ils adaptent leurs services aux souhaits, attentes et besoins des hôtes et des clients de manière professionnelle et adaptée aux destinataires. (C5)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pas d'objectif évaluateur dans l'école professionnelle Cours interentreprises CIE : 4 // 5	MPE5_CFC_02 MPE6_CFC_01

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
a2.6-E Conversations dans une langue étrangère* Ils connaissent un vocabulaire de base dans une deuxième langue nationale ou en anglais et sont capables de tenir des conversations simples avec les hôtes et les clients. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 3. // 4. // 5. // 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
a2.7-EP Termes techniques en langue étrangère							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 3. // 4. // 5. // 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	

* Objectif évaluateur de l'entreprise propre au domaine spécifique hôtellerie

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
a3.1-E Commentaires et réclamations Les gestionnaires en hôtellerie-intendance s'entretiennent avec les hôtes et les clients au sujet des commentaires de manière adaptée à la situation et conforme aux directives de l'entreprise. (C3)						<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises CIE : 2 // 4	MPE6_CFC_01
a3.2-E Situations de communication et de conflit Ils gèrent les situations de communication et de conflit difficiles conformément aux directives de l'entreprise et font appel à de l'aide si nécessaire. (C3)						<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 5. Cours interentreprises CIE : 2 // 4	MPE6_CFC_01
a3.3-E Communiquer les messages reçus dans une langue étrangère* Ils communiquent des messages oraux reçus dans une deuxième langue nationale ou en anglais dans la première langue nationale. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pas d'objectif évaluateur dans l'école professionnelle Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
a3.4-E Transmettre des informations dans une langue étrangère* Ils transmettent oralement des informations simples d'une langue nationale dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pas d'objectif évaluateur dans l'école professionnelle Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	

* Objectif évaluateur de l'entreprise propre au domaine spécifique hôtellerie

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
a4.1-E Activités de promotion des ventes Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en œuvre des activités et des conseils de promotion des ventes pour les offres et les services. (C3)					☐		Semestre école professionnelle : 5. Cours interentreprises CIE : 2 // 4	MPE5_CFC_02
a4.2-EP Analyse d'offres et de services							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 5. // 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
a4.3-E Organisation et réalisation d'événements Ils organisent et conçoivent de petits événements et les réalisent. (C5)					☐		Semestre école professionnelle : 6. Cours interentreprises CIE : 5	MPE5_CFC_02

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
a5.1-E Arrivée Les gestionnaires en hôtellerie-intendance exécutent des tâches à l'arrivée des hôtes et des clients conformément aux directives de l'entreprise et aux exigences de son système opérationnel. (C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 5. Cours interentreprises CIE : 4	MPE5_CFC_01
a5.2-B Départ Ils exécutent des tâches au départ des hôtes et des clients conformément aux directives de l'entreprise et aux exigences de son système opérationnel. (C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 5. Cours interentreprises CIE : 4	MPE5_CFC_01
a5.3-E Réservations Ils prennent les réservations et les demandes de renseignements et les traitent conformément aux directives de l'entreprise. (C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 5. Cours interentreprises CIE : 4	MPE5_CFC_01
a5.4-E Saisie de données Ils traitent les données et les informations provenant des hôtes, des clients, des partenaires et des collaborateurs à l'aide des logiciels et du matériel de l'entreprise. (C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 5. Cours interentreprises CIE : 4	MPE5_CFC_01
a5.5-EP Statistiques d'entreprise							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 5. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
a6.1-E Identifier et prendre des mesures d'assistance Les gestionnaires en hôtellerie-intendance identifient, évaluent et prennent les mesures d'assistance pour les hôtes et les clients ayant des besoins physiques ou psychiques particuliers. (C4)					<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE5_CFC_02
a6.2-E Gestion du contact Ils gèrent le contact avec les hôtes et les clients ayant des besoins physiques et psychiques particuliers d'une manière adaptée au destinataire et à la situation et mettent en œuvre les mesures nécessaires. (C3)					<input type="checkbox"/>		Pas d'objectif évaluateur dans l'école professionnelle Cours interentreprises CIE : 2 // 4 // 5	MPE5_CFC_02
a6.3-E Situations d'urgence Ils réagissent de manière appropriée dans les situations d'urgence, prodiguent les premiers secours et prennent d'autres mesures nécessaires. (C3)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE1_CFC_02 MPE3_CFC_04

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

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

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

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
b1.1-E Présentation de boissons et de mets Les gestionnaires en hôtellerie-intendance préparent des boissons et des mets selon les directives en ménageant les ressources, appliquent les normes de qualité et les directives de l'entreprise et dressent les boissons et les mets préparés. (C3)			☐				Semestre école professionnelle : 4. Cours interentreprises CIE : 2 // 4 // 5	MPE3_CFC_01
b1.2-E Dressage de tables et de buffets Ils dressent les tables et les buffets de manière adaptée à la situation. (C3)			☐		☐		Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises CIE : 2 // 4 // 5	MPE3_CFC_01 MPE5_CFC_02
b1.3-E Prescriptions et recommandations concernant les boissons et les mets Ils mettent en œuvre les prescriptions, les recommandations et les mesures de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé en rapport avec le service des mets et des boissons. (C3)			☐		☐		Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises CIE : 2	MPE3_CFC_01 MPE5_CFC_02
b1.4-E Préparation de boissons Ils préparent des boissons. (C3)			☐		☐		Semestre école professionnelle : 4. Cours interentreprises CIE : 2 // 4 // 5	MPE3_CFC_01 MPE5_CFC_02
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques

b1.5-E Confection de mets** Ils commandent les ingrédients nécessaires et confectionnent des mets simples à partir de marchandises fraîches ainsi que de produits semi-finis et finis, de manière professionnelle, adaptée au destinataire et à la situation. (C5)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 4. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
b1.6-EP Produits semi-finis et finis							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 4. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
b1.7-E Ustensiles, machines et appareils servant à la confection des mets** Ils utilisent les ustensiles, les machines et les appareils servant à la confection des mets simples. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 2. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
b1.8-E Prescriptions et recommandations applicables à la confection des mets** Lors de la confection des mets simples, ils appliquent les prescriptions, les recommandations et les prescriptions de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 2. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	

** Objectif évaluateur de l'entreprise propre au domaine spécifique intendance

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
b2.1-E Conseiller des boissons et des mets Les gestionnaires en hôtellerie-intendance recommandent aux hôtes et aux clients les boissons et les mets de l'offre de l'établissement en fonction de la situation et du destinataire. (C5)					<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 4. Cours interentreprises CIE : 4 // 5	MPE5_CFC_02
b2.2-EP Boissons et mets régionaux et de saison							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 4. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
b2.3-EP Régimes alimentaires, intolérances et allergies							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 4. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
b2.4-E Types de service et règles de service Ils mettent en œuvre des règles de service et des systèmes de distribution des mets pour différents types de service. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 4. Cours interentreprises CIE : 2 // 4 // 5	MPE4_CFC_01 MPE5_CFC_02

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
b3.1-E Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets Les gestionnaires en hôtellerie-intendance utilisent les machines et les appareils pour servir des boissons et des mets. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises CIE : 2 // 4 // 5	MPE2_CFC_01
b3.2-E 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 et assurent leur entretien. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises CIE : 2 // 4 // 5	MPE2_CFC_01
b3.3-E Réparation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets Ils analysent les défauts des machines et des appareils employés pour servir les boissons et les mets, y remédient ou les signalent pour réparation. (C4)		<input type="checkbox"/>					Pas d'objectif évaluateur dans l'école professionnelle Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE2_CFC_01

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
b4.1-E Opérations du circuit de lavage de la vaisselle Les gestionnaires en hôtellerie-intendance exécutent correctement les opérations du cycle de vaisselle et le circuit de son lavage. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre école professionnelle : 3. Cours interentreprises CIE : 2 // 4 // 5	MPE2_CFC_01
b4.2-E 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 de manière appropriée à la situation et en préservant l'environnement. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre école professionnelle : 3. Cours interentreprises CIE : 2 // 4 // 5	MPE2_CFC_01
b4.3-EP Dosage des produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 3. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
b4.4-E 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)		<input type="checkbox"/>					Semestre école professionnelle : 3. Cours interentreprises CIE : 2 // 4 // 5	MPE2_CFC_01

Domaine de compétences opérationnelles C : Nettoyage et aménagement de locaux

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

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

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
c1.1-E Mettre en place de locaux Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en place les locaux de manière appropriée à l'utilisation et aux clients ou les préparent pour l'usage requis. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 3. Cours interentreprises CIE : 1 // 3 // 5	MPE3_CFC_02 MPE4_CFC_06
c1.2-E Mettre en place et décoration de locaux et de tables Ils mettent en place et décorent des locaux et des tables pour différents usages. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 3. Cours interentreprises CIE : 3 // 5	MPE3_CFC_02 MPE4_CFC_06

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
<p>c1.3-E Soins des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration</p> <p>Ils s'occupent des plantes, des fleurs coupées et d'autres éléments décoratifs et veillent à les préserver en ménageant les ressources. (C3)</p>			☐	☐			Semestre école professionnelle : 3. Cours interentreprises CIE : 3 // 5	MPE3_CFC_02 MPE4_CFC_06
<p>c1.4-E Prescriptions et recommandations en matière d'aménagement des locaux</p> <p>Ils appliquent les prescriptions, les recommandations et les prescriptions de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec l'aménagement des locaux. (C3)</p>			☐	☐			Semestre école professionnelle : 3. Cours interentreprises CIE : 1	MPE3_CFC_02 MPE4_CFC_06

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
c2.1-EP Objectifs du nettoyage							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
c2.2-E Organisation du nettoyage Les gestionnaires en hôtellerie-intendance organisent le nettoyage superficiel, d'entretien, intermédiaire et à fond ainsi que la désinfection des locaux et des équipements. (C5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 5. Cours interentreprises CIE : 3	MPE1_CFC_01 MPE2_CFC_03 MPE2_CFC_04 MPE3_CFC_03 MPE4_CFC_02 MPE4_CFC_03 MPE4_CFC_04 MPE5_CFC_03 MPE6_CFC_02
c2.3-E Nettoyage des locaux et des équipements Ils procèdent au nettoyage superficiel, d'entretien, intermédiaire et à fond ainsi qu'à la désinfection des locaux et des équipements en ménageant les ressources. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. // 5. Cours interentreprises CIE : 1 // 3 // 5	MPE1_CFC_01 MPE2_CFC_03 MPE2_CFC_04 MPE3_CFC_03 MPE4_CFC_02 MPE4_CFC_03 MPE4_CFC_04 MPE5_CFC_03 MPE6_CFC_02

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
<p>c2.4-E Moyens de contrôle pour le nettoyage Ils vérifient les locaux et les équipements à l'aide de moyens de contrôle pour s'assurer de l'exhaustivité du travail et de la propreté ainsi que de la fonctionnalité de tous les appareils. (C3)</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 3. Cours interentreprises CIE : 3 // 5	MPE1_CFC_01 MPE2_CFC_03 MPE2_CFC_04 MPE3_CFC_03 MPE4_CFC_02 MPE4_CFC_03 MPE4_CFC_04 MPE5_CFC_03 MPE6_CFC_02
<p>c2.5-E Prescriptions et recommandations applicables au nettoyage Ils appliquent les prescriptions, les recommandations et les prescriptions de l'entreprise 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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises CIE : 1	MPE1_CFC_01 MPE2_CFC_03 MPE2_CFC_04 MPE3_CFC_03 MPE4_CFC_02 MPE4_CFC_03 MPE4_CFC_04 MPE5_CFC_03 MPE6_CFC_02

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
c3.1-E Utilisation des machines et appareils de nettoyage Les gestionnaires en hôtellerie-intendance manipulent et utilisent les machines et les appareils de nettoyage de manière ergonomique et conformément aux indications du fabricant. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises CIE : 1 // 3 // 5	MPE1_CFC_01 MPE2_CFC_03 MPE2_CFC_04 MPE3_CFC_03 MPE4_CFC_02 MPE4_CFC_03 MPE4_CFC_04 MPE5_CFC_03 MPE6_CFC_02
c3.2-E Emploi de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection Ils emploient les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection de manière économique et écologique, conformément aux indications du fabricant. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises CIE : 1 // 3 // 5	MPE1_CFC_01 MPE2_CFC_03 MPE2_CFC_04 MPE3_CFC_03 MPE4_CFC_02 MPE4_CFC_03 MPE4_CFC_04 MPE5_CFC_03 MPE6_CFC_02

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
c3.3-E Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection ainsi que les produits auxiliaires de manière écologique et économique. (C5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises CIE : 1 // 3 // 5	MPE1_CFC_01 MPE2_CFC_03 MPE2_CFC_04 MPE3_CFC_03 MPE4_CFC_02 MPE4_CFC_03 MPE4_CFC_04 MPE5_CFC_03 MPE6_CFC_02
c3.4-E Nettoyage et entretien de machines et appareils de nettoyage Ils nettoient et entretiennent les machines et appareils de nettoyage conformément aux indications du fabricant. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1 // 3 // 5	MPE1_CFC_01 MPE2_CFC_03 MPE2_CFC_04 MPE3_CFC_03 MPE4_CFC_02 MPE4_CFC_03 MPE4_CFC_04 MPE5_CFC_03 MPE6_CFC_02
c3.5-E Détection de dysfonctionnements de machines et appareils de nettoyage Ils repèrent les dysfonctionnements et recensent les dommages, les défauts et les besoins de réparation des machines et appareils de nettoyage et prennent les mesures appropriées. (C5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 3. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE1_CFC_01 MPE2_CFC_03 MPE2_CFC_04 MPE3_CFC_03 MPE4_CFC_02 MPE4_CFC_03 MPE4_CFC_04 MPE5_CFC_03 MPE6_CFC_02

Domaine de compétences opérationnelles D : Organisation du circuit du linge

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

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

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

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

DCO D selon l'entreprise individuellement, répartition une recommandation

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
d1.1-EP Importance d'un linge propre							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 2. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
d1.2-EP Importance du circuit du linge et modèles d'approvisionnement pour différents types de linge							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 2. // 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
d1.3-E Planification et organisation des travaux du circuit du linge Les gestionnaires en hôtellerie-intendance planifient et organisent les étapes de travail afin d'assurer l'efficacité du circuit du linge. (C5)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 6. Cours interentreprises CIE : 3 // 5	MPE1_CFC_02 MPE3_CFC_04 MPE4_CFC_05 MPE5_CFC_04
d1.4-EP Propriétés des textiles							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 2. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
d1.5-E Tri du linge Ils trient le linge d'entreprise et le linge des clients en fonction du traitement, de la couleur et du degré de salissure. (C4)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises CIE : // 3 // 5	MPE1_CFC_02 MPE5_CFC_04
d1.6-E Ergonomie dans le circuit du linge Ils exécutent les tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique. (C3)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises CIE : 1	MPE1_CFC_02 MPE3_CFC_04 MPE4_CFC_05 MPE5_CFC_04
d1.7-E Traitement du linge Après avoir trié le linge, ils le traitent selon des méthodes définies afin qu'il soit prêt à ranger. (C3)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Pas d'objectif évaluateur dans l'école professionnelle Cours interentreprises CIE : 1 // 3	MPE1_CFC_02 MPE3_CFC_04 MPE5_CFC_04

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
d1.8-E Entretien du linge Ils assurent une remise en état des textiles efficiente et justifiable sur le plan économique. (C3)			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 6. Cours interentreprises CIE : 1 // 3	MPE3_CFC_04 MPE5_CFC_04
d1.9-E Linge infectieux Ils préparent le linge infectieux pour le cycle de lavage et appliquent les règles d'hygiène appropriées. (C3)						<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 6. Cours interentreprises CIE : 3 // 5	MPE6_CFC_03
d1.10-E Contrôle du linge Ils vérifient la propreté du linge traité ainsi que l'exhaustivité et la qualité du travail effectué. (C3)	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Pas d'objectif évaluateur dans l'école professionnelle Cours interentreprises CIE : 3 // 5	MPE1_CFC_02 MPE4_CFC_05 MPE5_CFC_04
d1.11-E Contrôle de la livraison du linge Ils commandent du linge auprès d'une buanderie externe et en vérifient la livraison. Ils prennent les mesures appropriées en cas d'irrégularités et de défauts. (C5)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Pas d'objectif évaluateur dans l'école professionnelle Cours interentreprises CIE : 3 // 5	MPE4_CFC_05 MPE5_CFC_04

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
d1.12-E Prescriptions et recommandations en matière de traitement du linge Ils appliquent les prescriptions, les recommandations et les prescriptions de l'entreprise 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)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises CIE : 1	MPE1_CFC_02 MPE3_CFC_04 MPE4_CFC_05 MPE5_CFC_04 MPE6_CFC_03

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

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

DCO D selon l'entreprise individuellement, répartition une recommandation

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
d2.1-E Utilisation des machines et appareils de la buanderie ainsi que des détergents et auxiliaires de lavage Les gestionnaires en hôtellerie-intendance utilisent les machines et les appareils de la buanderie ainsi que les détergents et auxiliaires de lavage conformément aux indications du fabricant. (C3)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises CIE : 1 // 3 // 5	MPE1_CFC_02 MPE3_CFC_04 MPE4_CGC_05 MPE5_CFC_04
d2.2-EP Économie et écologie durant le processus de lessive							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 2. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
d2.3-E Dosage des détergents et des auxiliaires de lavage	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises CIE : 1 // 3 // 5	MPE1_CFC_02 MPE5_CFC_04

<p>Ils dosent les détergents et les auxiliaires de lavage selon des méthodes adaptées, de manière écologique et économique. (C5)</p>							
<p>d2.4-E Prescriptions et recommandations applicables à la manipulation des machines et des appareils de la buanderie, des détergents et des auxiliaires de lavage Ils appliquent les prescriptions, les recommandations et les prescriptions de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec les machines et les appareils de la buanderie ainsi que les détergents et les auxiliaires de lavage. (C3)</p>	☐		☐	☐	☐	<p>Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises CIE : 1</p>	<p>MPE1_CFC_02 MPE3_CFC_04 MPE4_CFC_05 MPE5_CFC_04</p>
<p>d2.5-E Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge Ils nettoient les machines et appareils de la buanderie de manière écologique et conformément aux indications du fabricant. (C3)</p>	☐		☐		☐	<p>Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises CIE : 1 // 3 // 5</p>	<p>MPE1_CFC_02 MPE3_CFC_04 MPE5_CFC_04</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
<p>d2.6-E Détection de dysfonctionnements des machines et appareils de la buanderie Ils repèrent les dysfonctionnements et recensent les dommages, les défauts et les besoins de réparation des machines et appareils de la buanderie et prennent les mesures appropriées. (C5)</p>	☐		☐	☐	☐		Semestre école professionnelle : 2. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE1_CFC_02 MPE3_CFC_04 MPE4_CFC_05 MPE5_CFC_04

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

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

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

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
e1.1-E Processus certifiés Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en œuvre des processus de travail définis dans le secteur de l'hôtellerie-intendance dans des entreprises certifiées. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE1_CFC_01 MPE2_CFC_03 MPE2_CFC_04 MPE3_CFC_03 MPE4_CFC_02 MPE4_CFC_04 MPE4_CFC_05 MPE5_CFC_03 MPE6_CFC_01 MPE6_CFC_02 MPE6_CFC_03
e1.2-E Gestion de la qualité Ils respectent les normes de qualité et mettent en œuvre des mesures de développement et d'assurance de la qualité. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE1_CFC_01 MPE2_CFC_01 MPE2_CFC_03 MPE2_CFC_04 MPE3_CFC_03 MPE4_CFC_02 MPE4_CFC_04

								MPE4_CFC_05 MPE5_CFC_03 MPE6_CFC_02
e1.3-EP Organisations responsables								Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 2. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
e1.4-E Communication Ils respectent les voies hiérarchiques ou les canaux de communication selon l'organigramme de l'entreprise et la description des processus. (C3)	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pas d'objectif évaluateur dans l'école professionnelle Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE1_CFC_02 MPE4_CFC_05 MPE5_CFC_01 MPE5_CFC_02 MPE6_CFC_01
e1.5-E Forme d'organisation et charte Dans le cadre de leur activité quotidienne, ils appliquent la charte de l'entreprise de façon consciente et active. (C3)						<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 2. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE6_CFC_01
e1.6-E Analyse des processus de travail Ils analysent leurs propres processus de travail et les optimisent si nécessaire. (C5)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 6. Cours interentreprises CIE : 3 // 4	MPE1_CFC_01 MPE1_CFC_02 MPE2_CFC_01 MPE2_CFC_02 MPE2_CFC_03 MPE2_CFC_04 MPE2_CFC_05 MPE3_CFC_01 MPE3_CFC_02 MPE3_CFC_03 MPE3_CFC_04 MPE4_CFC_01 MPE4_CFC_02 MPE4_CFC_04 MPE4_CFC_05 MPE4_CFC_06 MPE5_CFC_01 MPE5_CFC_02 MPE5_CFC_03 MPE6_CFC_01 MPE6_CFC_02 MPE6_CFC_03
e1.7-E Planification du travail Ils utilisent des outils pour leur propre planification opérationnelle. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pas d'objectif évaluateur dans l'école professionnelle Cours interentreprises CIE : 3 // 4	MPE1_CFC_01 MPE2_CFC_03 MPE2_CFC_04 MPE3_CFC_02

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
e1.8-E Insourcing et outsourcing Ils mettent en œuvre les processus d'exploitation de l'Insourcing et de l'Outsourcing ainsi que les prestations de services pour des tiers dans le domaine de l'hôtellerie-intendance. (C3)				☐			Semestre école professionnelle : 2. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE4_CFC_05
e1.9-E Confidentialité et protection des données Ils suivent les directives de l'entreprise concernant le traitement confidentiel des informations et des données ainsi que du secret professionnel. (C3)	☐		☐		☐		Semestre école professionnelle : 2. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE1_CFC_02 MPE3_CFC_04 MPE5_CFC_01 MPE5_CFC_02

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

Les entreprises fournissent souvent leurs services dans différents secteurs spécialisés. Cela exige une collaboration bien organisée et institutionnalisée entre les représentants des différents secteurs. Par conséquent, les gestionnaires en hôtellerie-intendance collaborent souvent au sein d'organes interdisciplinaires mis en place pour optimiser les processus transversaux. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance font valoir leur point de vue et les besoins de leur domaine dans ces groupes de travail. Ils contribuent ainsi à l'optimisation des processus opérationnels et à la résolution de situations complexes.

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
e2.1-E Collaboration au sein d'équipes interdisciplinaires Les gestionnaires en hôtellerie-intendance collaborent au sein d'équipes interdisciplinaires dans leur organisation et sont attentifs aux interfaces. (C3)		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE2_CFC_05 MPE5_CFC_01 MPE5_CFC_02
e2.2-E Représentation dans des instances Ils représentent le point de vue et les besoins de l'hôtellerie-intendance dans diverses instances et groupes de projet. (C5)					<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE5_CFC_02
e2.3-E Contribution aux solutions Ils identifient les situations complexes, les conflits et les malentendus dans la collaboration au sein de leur propre équipe et avec d'autres parties prenantes et contribuent à les résoudre. (C5)						<input type="checkbox"/>	Pas d'objectif évaluateur dans l'école professionnelle Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE6_CFC_01

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
e3.1-E Système d'organisation dans la gestion des stocks Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en œuvre au quotidien le système d'organisation interne de l'entreprise en matière de gestion des stocks. <ul style="list-style-type: none">• Commande de marchandises interne et externe• Réception des marchandises, y compris les points de contrôle• Inventaire (C3)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 4. Cours interentreprises CIE : 4	MPE2_CFC_05 MPE4_CFC_05
e3.2-E Étiquetage et stockage des denrées alimentaires Ils étiquettent correctement les aliments entamés et les mets préparés et les stockent selon les directives. (C4)			<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 4. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE3_CFC_01
e3.3-E Gaspillage alimentaire Ils appliquent les prescriptions de l'entreprise en ce qui concerne l'utilisation respectueuse des denrées alimentaires et la réduction de leur gaspillage. (C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 4. Cours interentreprises CIE : 2 // 5	MPE3_CFC_01
e3.4-E Gestion des déchets Ils trient les matières recyclables et les déchets et appliquent le concept de gestion des déchets de l'entreprise. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre école professionnelle : 4. Cours interentreprises CIE : 2 // 5	MPE2_CFC_01 MPE2_CFC_05

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
e4.1-E Documents pour l'assurance qualité Les gestionnaires en hôtellerie-intendance créent des documents pour l'assurance qualité. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pas d'objectif évaluateur dans l'école professionnelle Cours interentreprises CIE : 4 // 5	MPE1_CFC_01 MPE1_CFC_02 MPE2_CFC_03 MPE2_CFC_04 MPE3_CFC_02 MPE3_CFC_03 MPE3_CFC_04 MPE4_CFC_02 MPE4_CFC_04 MPE4_CFC_06 MPE5_CFC_03 MPE6_CFC_02
e4.2-E Correspondance d'entreprise Ils rédigent une correspondance commerciale simple selon les prescriptions internes. (C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 4. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE5_CFC_01 MPE5_CFC_02
e4.3-E Documents orientés vers la pratique Ils créent des documents pratiques dans le domaine de l'hôtellerie-intendance et les appliquent. (C5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 4. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE1_CFC_01 MPE2_CFC_02 MPE2_CFC_01 MPE2_CFC_02 MPE2_CFC_03 MPE2_CFC_04 MPE3_CFC_01 MPE3_CFC_02 MPE3_CFC_03 MPE3_CFC_04 MPE4_CFC_02 MPE4_CFC_04 MPE4_CFC_06 MPE5_CFC_01

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
e5.1-E Instruction de collaborateurs Les gestionnaires en hôtellerie-intendance instruisent les collaborateurs aux processus de travail de l'hôtellerie-intendance selon les méthodes d'instructions. (C5)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 4. // 5. // 6. Cours interentreprises CIE : 4 // 5	MPE4_CFC_03 MPE5_CFC_04

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
e6.1-E Sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies Les gestionnaires en hôtellerie-intendance mettent en œuvre les mesures du concept de sécurité de l'entreprise relatives à la sécurité au travail, à la protection de la santé et à la protection contre les incendies (directives CFST). (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises CIE : 1 // 2	MPE1_CFC_01 MPE1_CFC_02 MPE2_CFC_01 MPE2_CFC_03 MPE2_CFC_04 MPE2_CFC_05 MPE3_CFC_01 MPE3_CFC_02 MPE3_CFC_03 MPE3_CFC_04 MPE4_CFC_01 MPE4_CFC_02 MPE4_CFC_03 MPE4_CFC_04 MPE4_CFC_06 MPE5_CFC_02 MPE5_CFC_03 MPE5_CFC_04 MPE6_CFC_02 MPE6_CFC_03
e6.2-EP Risques d'accident et de maladie							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 4. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	