

Domaine de compétences opérationnelles (DCO)

- DCO 1 : Conseil et encadrement des clients et des partenaires
DCO 2 : Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations
DCO 3 : Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs
DCO 4 : Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité

Rapport d'évaluation (Mandats pratiques) / Rapport de formation

- Les personnes en formation sont amenées, par le biais de rapport d'évaluation, à effectuer des travaux essentiels de la pratique en lien avec les compétences opérationnelles à acquérir sous forme de dossier de formation. Il existe 10 rapports d'évaluation pour le lieu d'apprentissage « entreprise », qui peuvent être attribués sur la plateforme WIGL en tant que « Mandats pratiques ».
- À la fin des semestres 1 à 5, le formateur en entreprise ouvre un rapport de formation. Les commentaires issus des rapports d'évaluation peuvent étayer les évaluations.

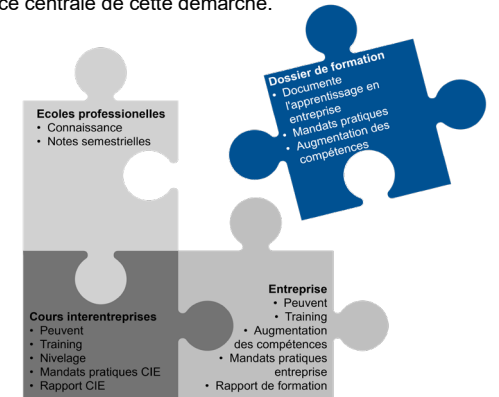
Situations et titres des sujets d'apprentissage

Pour assurer une bonne coopération entre tous les lieux de formation, ces titres ont été créés :

- Communiquer avec empathie
- Planifier de manière efficace
- Calculer avec application
- Travail administratif
- Organisation structurelle
- Réflexion durable
- Service orienté vers les clients
- Langues étrangères *
(Deuxième langue nationale/anglais)

Dossier de formation

L'outil de dossier de formation d'Hotel & Gastro formation Suisse et du partenaire de mise en œuvre WIGL, permet de relier entre eux les trois lieux de formation. La personne en formation et l'offre de l'entreprise y occupe une place centrale de cette démarche.



Exercices des personnes en formation

Les personnes en formation tiennent un dossier de formation. Le dossier de formation peut être utilisé comme moyens auxiliaires pour la procédure de qualification.

Procédure de qualification

Domaine de qualification
Travail pratique prescrit (TPP)
Pondération 40 %
Note éliminatoire

Conseil et encadrement des clients et des partenaires
Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité
Pondération 40 %
Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations / Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs
Pondération 30 %
Entretien professionnel concernant
Pondération 30 %

Total 8 heures

20 minutes Information / mise en place
150 minutes Back-Office
40 minutes Front-Office (Mise en place Login)
150 minutes Service des mets / boissons
45 minutes Intendance (Mise en place)
35 minutes Entretien de réflexion
40 minutes Entretien professionnel

Mise en œuvre de la TPP

La mise en œuvre des procédures de qualification relève de la souveraineté des cantons. Le TPP est structuré de telle sorte qu'il peut être organisé dans l'entreprise formatrice ou en tant qu'examen groupé. Le chef expert cantonal peut fournir des renseignements.

Focus sur le contenu

	1er semestre	2ème semestre	3ème semestre	4ème semestre	5ème semestre	6ème semestre
Département dans l'entreprise	Intendance – cuisine – restauration		Front Office		Front Office / Back Office (révisions si nécessaire)	
Rapport d'évaluation entreprise	01/10 : Communiquer avec empathie - Ma première semaine dans une nouvelle équipe - Je présente une personne remarquable de mon établissement - Rencontre avec des personnes issues de cultures 02/10 : Réflexion durable - Effet d'émerveillement dans la chambre d'hôtel - Le sens du détail dans l'établissement - Rencontre avec le client dans le domaine de l'intendance	03/10 : Service orienté vers les clients (cuisine) - Une restauration en fonction de la clientèle - Comment avons-nous récemment impressionné / surpris un client par notre cuisine - Création de menu pour un régime alimentaire particulier (végan, végétarien, sans gluten, sans lactose, etc.) - Buffet pour un certain groupe international de clients 04/10 : Service orienté vers les clients (service) - Passionner les clients avec des histoires sur le vin - Recommander notre spécialité - Un petit extra ?	05/10 : Réflexion durable (réception) - Mon impact sur l'environnement dans les différents secteurs de l'hôtel - Fais le bien et parles-en - Food-Waste 06/10 : Communiquer avec empathie - Situation dans laquelle j'ai réussi à étonner / surprendre le client - Vente croisée et Up-Selling dans l'encadrement des clients - Comment faire pour que le client ait un souvenir positif de moi - La différence petite mais décisive entre « très bien » et « wow ! »	07/10 : Communiquer avec empathie - Entretien de réclamation - Comment conduire un entretien téléphonique de manière aimable, efficace, ciblée et vers une bonne conclusion ? - Communication avec différents types de clients - Se renseigner sur les besoins des clients 08/10 : Communiquer avec empathie - La réclamation comme opportunité - Enthousiasmer les collaborateurs pour l'établissement - Je suis l'ambassadrice / l'ambassadeur de mon hôtel	09/10 : Organisation structurelle et Communiquer avec empathie - Mon événement - Moi en tant qu'hôtesse / hôte - C'est un plaisir de se revoir - Un hôtel avec des histoires - Mon établissement fait parler de lui 10/10 : Ma rétrospective - Moments heureux et douloureux de ma formation - Des collaborateurs arrivent, d'autres restent et d'autres encore partent - Profiter des défis pour grandir - Transformer des situations difficiles en expériences positives - Un regard vers l'avenir	
Cours interentreprise (CIE)	Cours I : 8 jours Jour 1 : Communiquer avec empathie Jour 2 : Réflexion durable Jour 3 : Communiquer avec empathie Jour 4 : Planifier de manière efficace		Cours II : 5 jours Jour 1 : Réflexion durable Jour 2: Planifier de manière efficace Jour 3 : Service orienté vers les clients Jour 4 : Réflexion durable		Cours III : 2 jours Jour 1 : Communiquer avec empathie et planifier de manière efficace Jour 2 : Calculer avec application	

Responsabilité formatrices / formateurs en entreprise

- Attribution des mandats pratiques
- Evaluer les mandats pratiques
- Contrôler le dossier de formation
- Ouverture du rapport de formation par semestre

Spécial	- Evaluer les mandats pratiques - Rapport de formation	- Evaluer les mandats pratiques - Rapport de formation	- Evaluer les mandats pratiques - Rapport de formation	- Evaluer les mandats pratiques - Rapport de formation	- Evaluer les mandats pratiques - Rapport de formation	- Préparation aux examens - Certificat de formation
---------	--	--	--	--	--	---

	1er semestre	2ème semestre	3ème semestre	4ème semestre	5ème semestre	6ème semestre
École professionnelle (EP) Les objectifs évaluateursdes différentes DCO sont regroupés sous les titres des sujets pour une année d'enseignement donnée. Par exemple : Communiquer avec empathie	Communiquer avec empathie - Expliquer les bases de la communication - Décrire les caractéristiques d'entretiens de conseil / vente / retour / réclamation - Facteurs qui contribuent à l'apparence envers le client - Interpréter les caractéristiques importantes pour un hôte ou une hôtesse - Entretien de réclamation - Commercialisation des retours positifs - Réagir en cas de retours positifs et négatifs des clients Organisation structurelle - Protection de leur santé - Recommandations de la branche en matière de protection contre l'incendie - Décrire dangers et les causes possibles - Décrire les mesures possibles en cas d'incendie Réflexion durable - Décrire les exigences et les normes de qualité - Réceptionner, stocker et gérer les marchandises - Décrire la gestion durable - Expliquer les objectifs et l'importance de la préservation des valeurs - Décrire les méthodes de nettoyage - Décrire les outils - Décrire le nettoyage et l'entretien professionnels des espaces Service orienté vers les clients - Décrire les caractéristiques des groupes de denrées alimentaires suivants - Définir les méthodes de cuisson - Expliquer les principes d'alimentation - Expliquer et démontrer leur importance pour une alimentation saine et la santé - Décrire les effets possibles des principaux allergènes et des intolérances - Décrire les règles de base du service - Décrire les principes HACCP - Décrire l'ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels Calculer avec application - Tenir une comptabilité simple en partie double Travail administratif - Concevoir des textes/ images/ graphiques - Saisir les données et les informations - Traiter les données et les informations - Expliquer le Courrier entrant et sortant Langues étrangères * - Appliquer les conventions de politesse - Conduire des entretiens et comprennent des documents oraux - Restituer les contenus des textes - Restituer les contenus d'entretiens - Utiliser des termes techniques liés à la profession et la morphosyntaxe de base - Discuter des produits et services proposés par l'entreprise - Élaborer des textes simples et orientés sur la pratique - Rédiger des textes simples	Communiquer avec empathie - Expliquer les particularités et les habitudes spécifiques aux pays - Expliquer les plateformes d'évaluation Organisation structurelle - Décrire la structure d'organisation - Décrire les processus d'exploitation - Expliquer les interfaces - Formuler des mesures de prévention - Éviter, réduire, recycler et éliminer les déchets et les substances dangereuses - Décrire des exemples cleantech Planifier de manière efficace - Planifier des événements internes - Décrire les éléments de base de la GRH Réflexion durable - Expliquer l'utilisation professionnelle, écologique et efficiente des machines / appareils / ressources / produits de nettoyage Service orienté vers les clients - Décrire les groupes de boissons - Expliquer la mise en Place Calculer avec application - Calculer la taxe sur la valeur ajoutée - Calculer différentes offres - Calculer le point mort - Expliquer les chiffres de référence et leurs possibilités d'influence - Calculer différents chiffres de référence - Interpréter différents chiffres de référence Travail administratif - Concevoir des diapositives et des présentations - Aménager des supports d'information - Traiter des exemples de cas juridiques aux contrats dans l'hôtellerie - Décrire les droits et les obligations des parties au contrat dans l'hôtellerie - Appliquer les directives concernant la protection et de la sécurité des données - Rédiger des documents internes et externes - Utiliser différents appareils techniques dans le domaine de l'hôtellerie Langues étrangères * - Appliquer les conventions de politesse - Conduire des entretiens et comprennent des documents oraux - Restituer les contenus des textes - Restituer les contenus d'entretiens - Utiliser des termes techniques liés à la profession et la morphosyntaxe de base - Discuter des produits et services proposés par l'entreprise - Élaborer des textes simples et orientés sur la pratique - Rédiger des textes simples	Communiquer avec empathie I - Décrire les caractéristiques d'entretiens de conseil / vente / retour / réclamation - Interpréter les caractéristiques importantes pour un hôte ou une hôtesse - Décrire le check-in / check-out Communiquer avec empathie II - Décrire le contenu d'une offre - Comparer les offres - Concevoir des textes/ images/ graphiques - Décrire le matériel de bureau - Mettre à disposition des services les données - Utiliser appareils techniques dans le domaine de l'hôtellerie Organisation structurelle - Décrire la structure d'organisation - Présenter différentes formes d'organigrammes - Décrire les objectifs, les contenus et l'utilisation des instruments cahier des charges, description de poste, diagramme des fonctions - Expliquer l'importance de l'ambiance - Expliquer les possibilités d'utilisation et les effets prévus de l'ambiance - Décrire les possibilités pour aménager une ambiance Planifier de manière efficace - Décrire les éléments de base de la GRH Calculer avec application - Tenir une comptabilité simple en partie double - Calculer différents chiffres de référence - Interpréter différents chiffres de référence - Développer des mesures pour améliorer les chiffres de référence Travail administratif I - Appliquer phases de processus administratives Travail administratif I - Décrire les besoins et les préférences de valeurs des segments de clients Langues étrangères * - Appliquer les conventions de politesse - Conduire des entretiens et comprennent des documents oraux - Restituer les contenus des textes - Restituer les contenus d'entretiens - Utiliser des termes techniques liés à la profession et la morphosyntaxe de base - Discuter des produits et services proposés par l'entreprise - Élaborer des textes simples et orientés sur la pratique - Rédiger des textes simples	Communiquer avec empathie I - Décrire les phases de l'entretien de conseil et de vente - Décrire les offres proposées par l'entreprise - Évaluer situations d'entretien - Déduire des mesures de l'évaluation des réclamations - Expliquer e mode de fonctionnement de plateformes d'évaluation Communiquer avec empathie II - Appliquer les règles légales concernant les droits d'utilisation des sources - Aménager des supports d'information - Sauvegarder les données et les informations - Décrire le processus concernant les demandes de clients et de partenaires - Rédiger des documents internes et externes - Utiliser systèmes d'archivage Organisation structurelle - Décrire les profils d'exigences des postes - Expliquer la structure des planifications - Déduire des mesures à partir de dispositions légales pour la protection de l'environnement dans l'hôtellerie Planifier de manière efficace - Planifier des événements internes Calculer avec application - Calculer différentes offres - Calculer le point mort Travail administratif I - Concevoir un Instruments pour évaluer la satisfaction des clients - Saisir les données et les informations - Traiter les données et les informations Travail administratif II - Évaluer les tendances - Concevoir des produits pour des offres spécifiques - Décrire les formes et les groupes cibles des supports d'information. Langues étrangères * - Appliquer les conventions de politesse - Conduire des entretiens et comprennent des documents oraux - Restituer les contenus des textes - Restituer les contenus d'entretiens - Utiliser des termes techniques liés à la profession et la morphosyntaxe de base - Discuter des produits et services proposés par l'entreprise - Élaborer des textes simples et orientés sur la pratique - Rédiger des textes simples	Communiquer avec empathie - Concevoir des textes/ images/ graphiques - Décrire les formes et les groupes cibles des supports d'information - Calculer différentes offres Communiquer avec empathie II - Décrire les caractéristiques d'entretiens de conseil / vente / retour / réclamation - Analyser les situations de communication typiques - Déduire des propositions - Décrire les phases de l'entretien de conseil et de vente - Décrire les offres proposées par l'entreprise Organisation structurelle - Décrire la structure d'organisation Langues étrangères * - Appliquer les conventions de politesse - Conduire des entretiens et comprennent des documents oraux - Restituer les contenus des textes - Restituer les contenus d'entretiens - Utiliser des termes techniques liés à la profession et la morphosyntaxe de base - Discuter des produits et services proposés par l'entreprise - Élaborer des textes simples et orientés sur la pratique - Rédiger des textes simples	Communiquer avec empathie - Décrire les éléments de base de la GRH - Éléments de base de la GRH - Évaluer les tendances - Aménager des supports d'information Organisation structurelle - Décrire le signification de la conception directrice de la culture de l'entreprise des principes de l'entreprise - Décrire les systèmes de qualité - Déduire des mesures ciblées à partir des conclusions des systèmes de qualité Langues étrangères * - Appliquer les conventions de politesse - Conduire des entretiens et comprennent des documents oraux - Restituer les contenus des textes - Restituer les contenus d'entretiens - Utiliser des termes techniques liés à la profession et la morphosyntaxe de base - Discuter des produits et services proposés par l'entreprise - Élaborer des textes simples et orientés sur la pratique - Rédiger des textes simples