

Domaine de compétences opérationnelles (DCO)

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

Compétences complémentaires

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

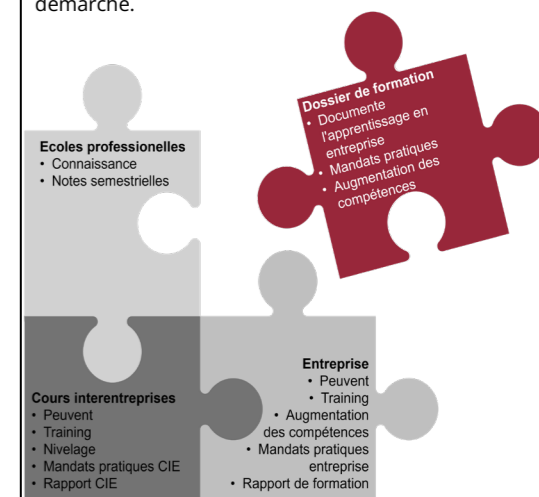
Mandats pratiques et rapport de formation

Les personnes en formation sont amenées, par le biais de mandats pratiques, à consigner les tâches essentielles de la pratique en lien avec les compétences opérationnelles à acquérir. Les mandats pratiques comprennent des situations que les apprentis doivent traiter. Il existe des mandats pratiques pour les lieux de formation « Entreprise » et « Cours interentreprises ».

À la fin de chaque semestre, des bilans de compétence peuvent être effectués. Des exercices et des rapports sont mis à disposition et sont pris en compte, à titre indicatif, dans le rapport de formation.

Dossier de formation

L'outil de documentation de l'apprentissage mis au point par Hotel & Gastro formation Suisse et son partenaire de mise en œuvre WIGL permet de relier entre eux les différents lieux de formation. L'apprenti et l'offre de l'entreprise sont au centre de cette démarche.



Tâches des personnes en formation

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

Procédure de qualification

Domaines de qualification	Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte	Total 4 heures	Mise en œuvre de la TPP
Travail pratique en tant que TPP Pondération 50 % Note éliminatoire	Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte Pondération 20 %	30 minutes	Informations générales, discussion sur les menus
	Conception du service de boissons et des mets Conception d'offres spéciales de l'établissement Pondération 50 %	60 minutes	Dresser la table d'hôtes pour 4 personnes
	Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente Garantie processus logistiques/préservation de la valeur Pondération 30 %	15 minutes	Mise en place, expliquer le buffet
		150 minutes	Opérations en tant qu'hôtesse/hôte
		15 minutes	Service des boissons des mets
			Ranger, mettre en place

Focus sur le contenu

	1er semestre	2ème semestre	3ème semestre	4e semestre
Mandats pratiques en entreprise (MPE)	<p>Mandats pratiques en entreprise recommandés</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MPE 101 Protection contre l'incendie ▪ MPE 102 Couverts, décoration <p>Mandats pratiques en entreprise supplémentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MPE 103 Locaux, décoration, ambiance ▪ MPE 104 Présentation personnelle, habillement, apparence, attitude 	<p>Mandats pratiques en entreprise recommandés</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MPE 201 Besoins des clients ▪ MPE 202 Gestion des réclamations (mandat 1 sur 2) <p>Mandats pratiques en entreprise supplémentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MPE 203 Couverts et ménages supplémentaires ▪ MPE 204 Réservation par téléphone 	<p>Mandats pratiques en entreprise recommandés</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MPE 301 Recommandation de mets et de menus ▪ MPE 302 Allergènes et intolérances <p>Mandats pratiques en entreprise supplémentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MPE 303 Organisation de la manifestation ▪ MPE 304 Formes d'alimentation 	<p>Mandats pratiques en entreprise recommandés</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MPE 401 Présenter la prise en charge des clients sous forme de reportage photo ▪ MPE 402 Recommandation de vin <p>Mandats pratiques en entreprise supplémentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MPE 403 Gestion des réclamations (Mandat 2 sur 2) ▪ MPE 404 Handout sur une offre de bière en entreprise ▪ MPE 405 Documentation de la réunion d'une manifestation
École professionnelle (EP)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apparence personnelle ▪ Travaux préparatoires ▪ Organisation du service ▪ Techniques de service ▪ Bases du service des boissons ▪ Bases du service des mets ▪ Bases de l'hygiène, sécurité du travail ▪ Comportement avec le client 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eau et boissons rafraîchissantes ▪ Alcool / bière ▪ Bases du vin ▪ Lait et lactées ▪ La Suisse, pays du fromage ▪ Composition d'un menu ▪ Alimentation / qualité des denrées alimentaires ▪ Répartir les entrées et les plats principaux en portions ▪ Évènements ▪ Communication avec les clients (Langue étrangère) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Viticulture en Suisse et en Europe ▪ Thé et créations à base de thé ▪ Café et créations à base de café ▪ Offre de mets ▪ Répartir les desserts en portions ▪ Bases du bar ▪ Communication avec les clients, y compris en langue étrangère ▪ Organisation et communication 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation et communication ▪ Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente ▪ Communication avec les clients, y compris en langue étrangère ▪ Approfondissement des contenus des semestres 1 à 3
Cours interentreprise (CIE) Mandats pratiques CIE (MPCIE)	<p>Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prioritairement : apparence personnelle / bonnes manières ▪ Bases d'hôtesse / hôte ▪ Bases du service des boissons ▪ Bases du service des mets ▪ Bases de l'organisation opérationnelle <p>MPCIE 101 - 105</p>	<p>Conception du service des mets</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prioritairement : service des boissons et des mets ▪ Service des boissons ▪ Conseil et vente ▪ Hôtesse / hôte ▪ Organisation opérationnelle <p>MPCIE 201 - 205</p>	<p>Formation au développement personnel et à la prise de parole en public</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prioritairement : bonnes manières, apparence personnelle ▪ Communication avec les clients en langue étrangère également ▪ Organisation et communication ▪ Conseil et vent ▪ Approfondissement de l'organisation opérationnelle <p>MPCIE 301 - 304</p>	<p>Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Communication avec les clients ▪ Conseil et vente ▪ Gestion des réclamations ▪ Exercice du service des boissons et des mets ▪ Approfondissement de l'organisation opérationnelle <p>MPCIE 401</p>

Responsabilité formatrice / formateur en entreprise

Attribution des mandats pratiques

Évaluer des mandats pratiques

Contrôler le dossier de formation

Ouverture du rapport de formation par semestre

Divers

- Entretien de période d'essai
- rapport de formation

- rapport de formation

- rapport de formation

- Préparation à l'examen
- Certificates de formation