

Contenu des modules obligatoires et objectifs d'apprentissage

Module de gestion 1 : Gestion du personnel (validité 6 ans, niveau exigé (taxonomie B. Bloom) 2-4)		
Les participant-e-s connaissent les principales règles de gestion, disposent de notions approfondies dans la gestion et l'administration du personnel et assurent une interaction correcte avec leurs collaborateurs. Ils/Elles connaissent les bases de la loi du travail.		
Compétences générales	Compétences détaillées (ils/elles sont capables de, d')	Objectifs d'apprentissage
a) Bases de la gestion du personnel		
Les participant-e-s comprennent et appliquent les principes de management des collaborateurs.	<ul style="list-style-type: none"> - nommer différents styles de leadership/management et les appliquer en fonction de la situation et des collaborateurs. - réfléchir sur sa personnalité et le rôle de dirigeant/leader et la développer 	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir estimer les enjeux propres à la gestion des collaborateurs et des équipes au sein d'une entreprise, • Décrire et argumenter les compétences psychosociales essentielles d'un/e responsable, • Distinguer et comparer différents styles de leadership/management • Examiner et évaluer différents modèles de management • Identifier ses propres compétences et faiblesses de gestion et proposer des possibilités d'élargissement de leurs compétences
Les participant-e-s assument des tâches de management et créent professionnellement des processus de gestion appropriés à la situation.	<ul style="list-style-type: none"> - comprendre les instruments courants de gestion et les appliquer en fonction de sa position professionnelle - connaître et appliquer correctement les bases de la gestion du personnel et des tâches d'encadrement - décrire des processus de gestion d'équipe et proposer un suivi adapté - saisir les avantages et les limites du travail en équipe - préparer, exécuter et évaluer des entretiens d'embauche, d'évaluation et de développement 	<ul style="list-style-type: none"> • Distinguer et comparer différents instruments et méthodes de gestion du personnel et d'équipes de travail, • Etre en mesure de choisir et d'appliquer des instruments et méthodes efficaces et appropriées, • Identifier le challenge de l'accompagnement des groupes

		<ul style="list-style-type: none"> Analyser, différencier, évaluer des solutions existantes avec un esprit critique
<p>Les participant-e-s stimulent les collaborateurs et encouragent leur formation continue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - comprendre l'importance de la formation initiale et continue tout au long de la vie - identifier les besoins et compétences des collaborateurs et planifier des formations complémentaires, - appliquer les principes d'égalité entre homme et femme et d'équité entre tous les collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Reconnaître les forces et faiblesses des collaborateurs et développer leurs compétences, Initier un développement des compétences des collaborateurs après dialogue S'informer des possibilités de formation continue à l'intention de leurs collaborateurs à l'interne et à l'externe de l'entreprise Evaluer l'apport professionnel et personnel des mesures de formation pour le développement des collaborateurs
<p>b) Gestion du personnel par motivation et visant des objectifs</p>		
<p>Les participant-e-s formulent des objectifs, recrutent des collaborateurs, délèguent des mandats et des tâches, contrôlent/qualifient les performances des collaborateurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - gérer le personnel de manière responsable. - diriger les processus de travail en se basant sur des objectifs clairs, - planifier l'intervention des collaborateurs - instruire, accompagner et de motiver des collaborateurs dans le travail - procéder à l'évaluation/à l'appréciation de collaborateurs selon les directives de l'entreprise - préparer, réaliser des entretiens avec les collaborateurs et prendre d'éventuelles mesures nécessaires et justifiées - mettre en place une organisation procédurale du travail 	<ul style="list-style-type: none"> Décrire les objectifs, les tâches et les activités, respectivement les compétences et les responsabilités Prévoir les interventions des collaborateurs selon leurs compétences professionnelles et personnelles Diriger les collaborateurs vers un objectif et un résultat Appliquer différentes méthodes d'évaluation des prestations

	<ul style="list-style-type: none"> - élaborer des profils d'exigences, des descriptions de fonction /cahiers des charges, des procédures 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôler, évaluer et documenter les prestations • Identifier des situations qui nécessitent une modification, définir les mesures indispensables et les argumenter • Rédiger des profils
<p>Les participant-e-s organisent le travail en équipe et le réalisent avec succès.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - constituer et diriger les équipes selon les capacités et compétences des collaborateurs et les exigences de l'entreprise - réagir de manière appropriée aux atteintes psychiques et/ou physiques de leurs collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Porter de l'attention à la motivation des collaborateurs • Décrire et appliquer différents principes de stratégies et de stimulation • Donner des feedbacks constructifs • Veiller à la bonne introduction et à l'intégration des nouveaux collaborateurs
<p>b) Loi sur le travail</p>		
<p>Les participant-e-s connaissent les bases du droit du travail et les appliquent correctement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - savoir retrouver les informations requises dans le droit du travail - expliquer les bases du droit du travail aux collaborateurs et les appliquer correctement 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les dispositions de base du droit du travail • Savoir les appliquer, soit en tant que mesure préventive, soit dans une situation concrète • Expliquer les dispositions de base du droit du travail à leurs collaborateurs • Etre en mesure de faire des recherches autonomes concernant des questions de droit courantes • Savoir évaluer la portée de leur savoir et compétence en la matière dans un cas concret

Module de gestion 2 : Marketing et communication (validité 6 ans, niveau exigé (taxonomie B. Bloom) 2-3)		
Les participant-e-s mettent en œuvre les objectifs marketings de l'entreprise et garantissent la réalisation régulière des prestations de service. Ils/Elles dispensent des informations adaptées à la situation donnée et assurent la communication en temps voulu.		
Compétences générales	Compétences détaillées (ils/elles sont capables de, d...)	Objectifs d'apprentissage
a) Bases du marketing		
Les participant-e-s sont capables d'évoquer les bases du marketing à l'aide d'un concept existant.	<ul style="list-style-type: none"> - expliquer les instruments marketing et les interpréter - reconnaître les instruments et les expliquer à l'aide d'un exemple de concept marketing de l'entreprise - effectuer des interprétations et les appliquer à l'aide d'un concept existant - établir un lien entre le contexte économique et les stratégies marketing et les expliquer 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître l'importance du marketing comme outil pratique de l'action de communication • Expliquer la notion de « marketing stratégique » • Expliquer et justifier des approches d'action différentes • Pouvoir élaborer des concepts de communication pour des prestations hôtelières • Travailler selon les objectifs de l'entreprise et le type de clientèle visé, dans le but de vraiment satisfaire les besoins détectés
Les participant-e-s créent des offres et des prestations de service selon un concept marketing.	<ul style="list-style-type: none"> - reconnaître les besoins différents des divers segments de la clientèle (internes ou externes) et proposer des offres de prestations de service appropriées - mettre en œuvre différentes formes de distribution et de vente 	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire et définir les groupes cibles par une étude marketing • Analyser les besoins et attentes de la clientèle potentielle externe et/ou interne • Créer des offres et des prestations de service en tenant compte de la situation du marché, de la structure de l'entreprise et de la clientèle • Décrire et organiser différentes possibilités de promotion des ventes, organiser et réaliser la vente de produits et de prestations hôtelières

		<p>et d'intendance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la vente comme un outil essentiel d'acquisition et de fidélisation de la clientèle • Savoir donner une image très positive de la profession
<p>Les participant-e-s effectuent des enquêtes auprès de la clientèle, évaluent les réponses et engagent des mesures correctives dans le cadre du système de gestion de la qualité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - rassembler les critères nécessaires à une enquête auprès de la clientèle/du personnel et évaluer les réponses - formuler des mesures correctives, les planifier et les mettre en œuvre - distinguer la qualité objective (en nombre par exemple) de la qualité subjective (ressenti des contacts) 	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier et élaborer des outils de sondage adaptés et utiles • rassembler, analyser et évaluer des informations issues de réflexions de la clientèle • Identifier le besoin d'agir, planifier et organiser les opérations d'application • Définir, décider et justifier des standards de qualité • Savoir décrire la relation étroite entre qualité et satisfaction de la clientèle, et exposer ses effets sur les résultats d'exploitation • Tenir compte de l'influence de chaque collaborateur sur la marche de l'entreprise
<p>b) Communication et information</p>		
<p>Les participant-e-s disposent de connaissances de base en communication, techniques de négociation et de résolution de conflits et savent les appliquer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - relier la culture de l'entreprise et sa communication - veiller à donner une image précise de l'entreprise et travailler en tenant compte de cet aspect reconnaître les situations conflictuelles à temps et les maîtriser - comprendre les causes et la dynamique des conflits et en déduire les mesures appropriées - négocier en interne et selon les cas, imposer des idées 	<ul style="list-style-type: none"> • Comparer et évaluer des techniques de communication différentes • Expliquer et commenter le lien entre intention de communication, moyens de communication et les effets qui en résultent • Reconnaître les perturbations de la communication qui surviennent et choisir les moyens afin de les éviter et de les maîtriser. • Prévenir et maîtriser les conflits internes dans son équipe

<p>Les participant-e-s soignent la clientèle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - mener des entretiens commerciaux - savoir accepter les réclamations, les évaluer et y réagir correctement 	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les facteurs de succès pour une communication efficace • Argumenter de manière compétente et mener des entretiens répondant au besoin spécifique de la clientèle • Planifier des entretiens d'information, de conseil et de vente, les mener et ensuite les évaluer • Recevoir des réclamations de manière professionnelle et y apporter des solutions ciblées sur les clients. • Etre en mesure d'appliquer la gestion des réclamations comme élément d'une politique d'entreprise
<p>Les participant-e-s assurent le flux de l'information et en garantissent déroulement correcte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - appliquer les principes de la communication - choisir les outils de communication appropriés - informer à temps et selon la situation - planifier, organiser et diriger des séances - s'occuper des points de contact et les documenter 	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer les principes de la communication verbale et non-verbale et les appliquer avec succès • Choisir les outils de communication de manière ciblée, en fonction du destinataire • Informer de manière appropriée les groupes de personnes selon la situation et les destinataires. • Formuler par écrit de façon objective et correcte • Planifier, organiser et diriger des entretiens et des séances de manière ciblée et orientée sur les participants

Module de gestion 3 : Organisation de travail et d'exploitation (validité 6 ans, niveau exigé (taxonomie B. Bloom) 2-4)

Les participant-e-s connaissent les principes économiques de l'organisation d'exploitation. Ils/elles savent appliquer les objectifs fixés et assurer la continuité des prestations fournies en fonction de la situation

Compétences générales	Compétences détaillées (ils/elles sont capables de/d'...)	Objectifs d'apprentissage
a) L'organisation structurelle et des processus		
<p>Les participant-e-s respectent le professionnalisme et appliquent les principes de l'entreprise dans leur travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - reconnaître la complexité de l'entreprise et l'adapter à la politique de cette dernière ainsi qu'au système économique - montrer du professionnalisme afin de préserver la réputation de l'entreprise dans le domaine de l'exploitation hôtelière - saisir les principes d'organisation et du déroulement des travaux - présenter et documenter l'organisation de leur secteur avec les moyens techniques à leur disposition collaborer à la planification des informations de service 	<ul style="list-style-type: none"> • Comparer et analyser les fonctionnements de leurs services • Etre en mesure de classer les systèmes d'exploitation en fonction de leur légalité • Contribuer à l'organisation interne de l'entreprise. • Appliquer les principes et les moyens lors d'une organisation • Montrer et expliquer les informations concernant leur service • Répartir le travail des collaborateurs selon leurs compétences et les objectifs de l'entreprise
<p>Les participant-e-s s'efforcent de respecter le but de l'entreprise, ils planifient, organisent et contrôlent le déroulement des travaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - saisir les prestations, les mesurer, les évaluer et analyser leur rendement - présenter, analyser et documenter les travaux adaptés aux données de l'exploitation - établir les documents de travail, les adapter, les introduire et les superviser - adapter les documents de travail aux capacités des collaborateurs - superviser l'utilité des documents de travail - évaluer les travaux et les adapter aux changements de circonstances - élaborer les cahiers de charge afin d'atteindre les objectifs fixés 	<ul style="list-style-type: none"> • Saisir le déroulement des travaux de leur service • Etablir les cahiers de charge et description de fonction • Optimiser l'organisation en fonction des aspects économiques et écologiques • Formuler et introduire les ordres de service, leurs déroulements et leurs contrôles • Etablir les programmes de travail et leur mise en œuvre • Mettre en place les moyens pour atteindre les objectifs fixés.

<p>Les participant-e-s collaborent à des projets des services internes et interdisciplinaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - initier des projets internes à leur service - participer activement à l'élaboration de projets interdisciplinaires - évaluer les conséquences d'un projet sur le fonctionnement de leur service - représenter ses intérêts et ceux de clients 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place les ressources humaines selon les objectifs fixés • Savoir saisir les bases théoriques d'un projet à élaborer • Reconnaître l'importance d'agir systématiquement selon les objectifs fixés • Transmettre les données et les informations systématiquement après les avoir travaillées • Planifier, organiser et documenter le déroulement du projet • Présenter les résultats dans une forme appropriée
<p>b) Management de la qualité, de la sécurité et santé au travail</p>		
<p>Les participant-e-s appliquent les principes de l'assurance qualité, de la sécurité au travail et de la santé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - comprendre les bases du management de la qualité - démontrer les critères pour garantir la qualité - introduire les standards de qualité et garantir leur ligne de conduite - utiliser la garantie de la qualité comme moyen pour la gestion du personnel et pour commercialiser les prestations hôtelières fournies - appliquer les systèmes importants pour garantir la qualité dans son domaine - appliquer les règles de sécurité et de santé au travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Comparer les travaux et la procédure des prestations dans le domaine hôtelier/intendance • Connaître les critères des standards de qualité et les appliquer • Appliquer les indicateurs adaptés en employant les techniques de mesure • Contrôler les résultats en fonction du management de la qualité • Collaborer en perfectionnant le management de la qualité • Connaître les bases de l'ergonomie et de la sécurité au travail • Commenter les bases légales concernant la sécurité au travail • Reconnaître l'importance des mesures d'ergonomie

Module de gestion 4 : Acquisition/Élimination/Écologie/ Hygiène (validité 6 ans, niveau exigé (taxonomie, B. Bloom) 3-4)

Les participant-e-s sont conscient-e-s de leur responsabilité économique et écologique. Ils/elles assurent la fourniture de matériel et de services et organisent les procédures logistiques correspondantes à chaque étape (achat, approvisionnement, distribution, recyclage, élimination).

Compétences générales	Compétences détaillées (ils/elles sont capables de, d...)	Objectifs d'apprentissage
a) Acquisition de matériel et de services		
<p>Les participant-e-s sont responsables au plan économique et écologique de l'acquisition de matériel et de prestations de services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - saisir les besoins de l'entreprise relatifs à de nouvelles acquisitions et les évaluer en fonction des exigences de la clientèle - examiner systématiquement les offres de matériel et de services - présenter une demande d'acquisition de biens d'investissement et de consommation. - préparer les entretiens d'achat - empêcher et prendre des mesures contre les pertes, les vols et le gaspillage - comparer les besoins et leurs coûts. - évaluer les avantages et inconvénients des prestations de services internes ou externes - expliquer des termes comme "bilan écologique" ou "durabilité" et définir des normes pour les évaluer - planifier et s'assurer de la durabilité des acquisitions 	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer, fixer et appliquer des stratégies d'achat • Calculer les besoins et les volumes d'achats pour les différents groupes d'utilisateurs et les diverses animations • Se procurer des informations sur les marchandises et les services, les comparer et les évaluer • Prendre conscience du rapport qualité/prix. • Prendre les décisions d'achat en fonction des aspects économiques, écologiques et particuliers à la marchandise • Traiter en partenaire contractuel compétent. • Comparer et évaluer les prestations internes et externes à l'entreprise • Planifier et mener les discussions avec les fournisseurs et évaluer les offres

b) Gestion des stocks/ logistique

Les participant-e-s connaissent les bases de l'approvisionnement, de la distribution, du recyclage et de l'élimination et veillent à une mise en pratique économique, écologique et adéquate.

- dresser un inventaire et l'évaluer
- calculer un volume de rotation des stocks
- planifier, constituer, contrôler et entretenir un dépôt de marchandises selon les prescriptions légales
- calculer les frais de stockage
- procéder à des contrôles de budget
- mener la gestion des stocks de façon indépendante
- reconnaître, dans la logistique et l'entreposage, les matières et les procédés hostiles à l'environnement et prendre les mesures nécessaires
- appliquer les règles d'hygiène spécifiques au secteur
- évaluer l'élimination et le recyclage des déchets
- assurer une logistique optimale propre à l'entreprise (la bonne marchandise au bon moment, en bonne quantité, au bon endroit)

- Distinguer et évaluer différentes possibilités de gestion et de répartition des stocks sous l'angle de la rentabilité et de la qualité
- Définir les bases et les critères de gestion et de répartition des stocks et les appliquer
- Examiner l'état des stocks et tenir des listes d'inventaire
- Contrôler, évaluer et gérer les quantités et la valeur des marchandises
- Imaginer et appliquer des possibilités d'utilisation du matériel et de l'énergie qui ménagent l'environnement
- Commenter les bases légales concernant l'hygiène, l'écologie, l'achat, l'entreposage et l'élimination des déchets
- Planifier, organiser et surveiller l'élimination des déchets de l'entreprise sous l'aspect économique et écologique
- Reconnaître et définir les interfaces de la logistique interne de même que les activités sectorielles qui se chevauchent et modifier l'organisation du travail en conséquence

c) Ecologie et environnement

Les participant-e-s analysent les relations entre l'homme et l'environnement et les comparent avec leur manière de faire.

- analyser le comportement de l'homme envers l'environnement à moyen et à long terme
- réfléchir à son comportement et à ses actions professionnelles en relation avec l'environnement, de façon durable
- reconnaître les relations universelles avec les ressources et citer les mesures pour les économiser

- Comprendre la signification de l'écologie et la protection de l'environnement
- Contribuer à éviter les nuisances et les gaspillages dans le domaine professionnel
- Avoir une attitude exemplaire en matière d'environnement dans l'exploitation professionnelle

		<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les aspects écologiques lors de la planification et de l'organisation des prestations de service et d'approvisionnement • Développer et innover des solutions flexibles pour réaliser des améliorations
<p>d) Management de l'hygiène</p>		
<p>Les participant-e-s connaissent les bases théoriques de l'hygiène.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - former et contrôler les collaborateurs dans le domaine de l'hygiène - en cas de pandémie, adapter immédiatement les mesures d'hygiène qui s'imposent selon les conseils légaux et en informer correctement les collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les dispositions légales et les conseils • Clarifier les principes d'hygiène et les mesures à prendre • Garantir que les exigences concernant l'hygiène soient connues et respectées • Initier et coordonner les mesures à prendre en matière d'hygiène • Elaborer et superviser les planifications concernant l'hygiène

Module de gestion 5 : Administration, droit, finance et comptabilité (validité 6 ans, niveau exigé (taxonomie B. Bloom) exigé 2-3)		
Les participant-e-s sont capables d'appliquer les principes légaux. Ils/Elles réalisent la correspondance et la communication écrite. Ils/Elles connaissent les principaux modes de calcul, les bases de la gestion financière et les appliquent		
Compétences Générales	Compétences détaillées (ils/elles sont capables de, d...)	Objectifs d'apprentissage
a) Correspondance et expression écrite		
Les participant-e-s effectuent des travaux administratifs de manière autonome et professionnelle.	- traiter les informations écrites de manière efficace et efficiente - établir et tenir à un jour des statistiques simples telles que le calcul du taux d'occupation des chambres ou des lits - analyser le taux d'absentéisme et de fluctuation des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier, organiser et exécuter son travail d'une manière systématique et consciencieuse en respectant la qualité • Utiliser les moyens d'organisation et techniques de manière efficace • Contrôler, analyser et améliorer le déroulement des travaux administratifs • Saisir, sécuriser et exploiter les informations et les données
Les participant-e-s communiquent par écrit avec leurs supérieurs, leurs collaborateurs et clients, de manière sûre et compréhensive.	- appliquer correctement les principes généraux de la communication écrite dans différentes situations professionnelles - rédiger des textes simples destinés à des lecteurs ayant peu de connaissances linguistiques	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer et justifier l'utilisation des informations et systèmes de communications • Communiquer les informations et faits importants de manière adaptée • Comparer les différentes manières de rédiger les procès-verbaux • Rédiger des procès-verbaux de manière objective • Rédiger les textes professionnels de manière claire et compréhensive

b) Généralités du droit		
<p>Les participant-e-s appliquent les bases légales dans leur secteur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - connaître l'organisation de la juridiction suisse - comprendre la signification des organisations d'employés et d'employeurs - trouver et appliquer les principales dispositions du code des obligations et des droits résultant de contrats, notamment en matière de contrats de ventes, de baux à loyers et de leasing 	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les caractéristiques du droit suisse • Connaître les principes du droit et des contrats • Savoir utiliser le code des obligations dans la vie professionnelle de tous les jours
c) Comptabilité		
<p>Les participant-e-s comprennent l'organisation et le fonctionnement de la comptabilité financière.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - comprendre les principes légaux de l'obligation de tenir une comptabilité - comprendre le système de la comptabilité à partie double - comprendre le sens et le but du plan comptable 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître l'importance de la comptabilité • Comprendre que le compte d'exploitation donne les informations nécessaires pour gérer son secteur • Justifier les exigences d'une gestion financière moderne et appropriée
<p>Les participant-e-s tiennent un livre de caisse et savent faire une clôture mensuelle de la caisse selon les principes comptables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - appliquer les règles comptables - tenir un livre de caisse et établir la clôture mensuelle - savoir formuler les libellés appropriés 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les principes de la comptabilité • Etre en mesure d'imputer les factures, effectuer la procédure des paiements en utilisant les instruments et moyens actuels
<p>Les participant-e-s peuvent lire et interpréter un bilan et un compte d'exploitation simples lors de la clôture annuelle des comptes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - comprendre la structure du bilan et du compte d'exploitation 	<ul style="list-style-type: none"> • Citer les principales rubriques composant le bilan et le compte d'exploitation • Saisir et analyser les documents comptables tels que les bilans et compte d'exploitation

<p>Les participant-e-s prennent la responsabilité du budget et des investissements de leur secteur.</p>	<ul style="list-style-type: none">- établir une demande de budget et superviser celui-ci en contrôlant les charges et en les corrigeant le cas échéant- connaître et interpréter le budget de son secteur en relation avec la clôture des comptes de l'entreprise- justifier les investissements de son secteur- connaître le but des investissements et leur bien-fondé- tirer les conclusions des statistiques de son secteur- établir des comparaisons simples entre les charges et leur utilité	<ul style="list-style-type: none">• Citer les principes de la planification financière et de la budgétisation en les positionnant correctement• Justifier les comportements économiques indispensables et leurs conséquences• Connaître la signification des ratios de structures et des ratios caractéristiques• Calculer et interpréter des ratios simples (par ex: la rotation des stocks)
--	--	--

Module de l'intendance 6 : Technique et organisation de nettoyage (validité 6 ans, niveau exigé (taxonomie B. Bloom) 2-4)

Les participant-e-s disposent des connaissances de base économiques, écologiques et organisationnelles des techniques de nettoyage. Ils/Elles savent mettre en pratique les objectifs de l'entreprise et assurent en permanence les prestations de service adaptées à la situation et aux clients.

Compétences générales	Compétences détaillées (ils/elles sont capables de, d...)	Objectifs d'apprentissage
a) Nettoyage des locaux		
<p>Les participant-e-s assurent un nettoyage efficace et hygiéniquement parfait des locaux, au moyen de matériel adéquat.</p>	<p>- exécuter, enseigner et contrôler les méthodes de travail sous les angles économique, écologique, hygiénique et ergonomique tout en respectant les techniques de sécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exécuter et déléguer des travaux de nettoyage systématiques, les enseigner et les contrôler de manière durable
<p>Les participant-e-s appliquent les différentes méthodes et systèmes de nettoyage en fonction de la situation.</p>	<p>- définir, mettre en place, exécuter et contrôler des procédures de nettoyage et d'entretien adaptées à des domaines particuliers (SPA, Wellness, locaux de thérapie, zones critiques en hôpital, etc.)</p> <p>- introduire, organiser et contrôler des instructions de travail.</p> <p>- maîtriser l'application des méthodes et des systèmes de nettoyage en toute sécurité</p> <p>- développer un concept de nettoyage qui prenne en compte les données particulières de l'établissement et les buts à atteindre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer les travaux de nettoyage à fond, intermédiaire et d'entretien des infrastructures et du matériel en fonction des besoins du service et des clients; définir la fréquence des nettoyages • Connaître les zones critiques des établissements et les traiter en conséquence

b) Organisation et planification du nettoyage

<p>Les participant-e-s organisent des procédés de nettoyage et les appliquent.</p>	<p>- planifier et organiser des méthodes et des systèmes de nettoyage qui tiennent compte des aspects ergonomiques, économiques et écologiques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier des procédés de nettoyage en tenant compte des aspects économiques, écologiques, hygiéniques et de sécurité. Les organiser et les contrôler • Elaborer une documentation de travail, l'introduire et la contrôler • Adapter les procédures de nettoyage en fonction des besoins de la clientèle • Fournir des informations concernant la planification ou la réorganisation du secteur nettoyage
<p>Les participant-e-s comprennent et estiment les prestations, les contrôlent, les évaluent et les mettent en valeur.</p>	<p>- analyser les dispositifs et les méthodes propres à l'établissement, les évaluer et introduire les corrections nécessaires - analyser et apprécier les activités de nettoyage - comparer des prestations internes et externes et en calculer les coûts - reconnaître le besoin de nouvelles prestations de service, les saisir et les offrir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les prestations nécessaires, les évaluer et déterminer le besoin en personnel • Comparer l'acquisition et la fourniture de prestations dans le domaine du nettoyage • Calculer et soumettre des offres de prestations et les comparer à des prestations de tiers.

c) Mise en place de l'infrastructure; achats; rangement et élimination des déchets

<p>Les participant-e-s prévoient l'infrastructure nécessaire et la mettent à disposition.</p>	<p>- planifier l'infrastructure nécessaire et l'installer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir le cahier des charges des appareils, des machines, du matériel et des produits • Choisir les installations et les équipements nécessaires selon les particularités des objets à
--	---	--

		<p>nettoyer et les mettre à disposition</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calculer et mettre en place, sur la base des méthodes de nettoyage et des données de l'entreprise, les produits de nettoyage et d'entretien nécessaires
<p>Les participant-e-s se sentent responsables d'un entretien optimal des machines, des appareils, des produits et du matériel à entretenir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - traiter le bâtiment et le mobilier avec attention et précaution - soigner en permanence le mobilier et prendre les mesures nécessaires pour en prolonger l'usage. - déterminer les causes des dommages - fixer ou de modifier les mesures propres à assurer l'entretien et maintien de la valeur des machines, des appareils et accessoires. 	<ul style="list-style-type: none"> • Définir et adapter les mesures de maintenance du matériel, des appareils et des machines • Comprendre les dommages causés au mobilier, aux machines, aux installations et au matériel, leurs défauts et les réparations nécessaires, prendre les mesures pour y remédier et en contrôler l'application
<p>Les participant-e-s planifient et organisent la mise à disposition des machines, des appareils, des accessoires et des produits de nettoyage et d'entretien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - comparer et évaluer la valeur des machines, des appareils, des accessoires et des produits de nettoyage et d'entretien sous l'angle de la sécurité, de l'économie, de l'écologie et de l'hygiène - tirer partie des possibilités de mise à disposition et d'utilisation de matériel du point de vue économique et écologique - préparer des appels d'offres, étudier les offres, préparer des procédures de commande et profiter des possibilités de mises à disposition 	<ul style="list-style-type: none"> • Comparer et analyser les informations et les tendances du marché relatives au service • Demander des offres, les comparer et les évaluer • Examiner et comparer les offres et établir i les bases de décision • Justifier et demander des achats et des commandes dans le cadre du budget • Dresser l'inventaire et gérer les stocks
<p>Les participant-e-s assurent l'approvisionnement et l'élimination des déchets en tenant compte des aspects économiques et écologiques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - planifier, organiser, mettre en pratique et contrôler les étapes indispensables de stockage et d'évacuation dans le secteur du nettoyage en tenant compte des critères économiques, écologiques, de l'hygiène et de la sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> • Définir des critères de qualité pour l'approvisionnement et l'élimination dans le secteur du nettoyage • Tenir compte des prescriptions légales en matière d'entreposage et d'élimination des déchets

d) Ambiance		
<p>Les participant-e-s prennent une part active à la préparation, à la mise en place et à la décoration des locaux et mettent en valeur les facettes de l'hôtellerie/intendance en fonction des données de l'établissement et des besoins de la clientèle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - influencer, par une planification adaptée aux besoins et aux objectifs, la décoration des locaux individuels, communs ou de fonction - mettre en valeur l'influence des éléments de construction comme des installations et des matériaux choisis - créer une ambiance agréable qui assure le bien-être des résidents, des visiteurs et des collaborateurs - justifier l'influence des couleurs choisies et des éléments décoratifs - choisir et installer des éléments de décoration créatifs et adaptés aux locaux de séjour privés ou collectifs - planifier, organiser et mettre à disposition l'infrastructure des locaux de banquets et de séminaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre et interpréter les plans de construction en considérant les besoins des clients, des collaborateurs et de l'entreprise • Etablir des standards de qualité propres à l'établissement selon l'infrastructure des locaux et pour leur mise en valeur • Prendre en considération, lors de l'aménagement des locaux, les besoins de l'établissement et des clients et adapter les solutions adéquates • Créer une ambiance agréable qui tienne compte des critères économiques et écologiques • Décrire l'influence physique et psychique de la lumière, des couleurs et des formes sur les êtres humains • Expliquer l'influence et l'effet des matériaux, de l'ameublement et de la décoration sur le sentiment de bien-être
e) Hygiène, sécurité et qualité		
<p>Les participant-e-s appliquent les prescriptions légales et celles de l'entreprise selon les secteurs, y compris la désinfection.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - définir des mesures d'hygiène et des standards de qualité - développer, mettre en œuvre et contrôler des critères de qualité propres à l'entreprise dans le domaine du nettoyage 	<ul style="list-style-type: none"> • Démontrer les possibilités de garantir la qualité et les appliquer • Mettre en place de façon logique des mesures de d'hygiène, d'ergonomie et de sécurité au travail

Module en intendance 7 : Technique et organisation de l'entretien du linge (validité 6 ans, niveau exigé (taxonomie B. Bloom) 3-4)

Les participant-e-s disposent des connaissances de base économiques, écologiques et organisationnelles de l'entretien du linge. Ils/Elles savent mettre en pratique les objectifs de l'entreprise et assurent en permanence les prestations de service adaptées à la situation et aux clients.

Compétences générales	Compétences détaillées (ils/elles sont capables de, d..)	Objectifs d'apprentissage
a) Traitement et entretien du linge		
<p>Les participant-e-s préparent et entretiennent le linge de manière soignée et irréprochable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - exécuter, instruire et contrôler les processus de travail en tenant compte des aspects hygiéniques, économiques, écologiques et ergonomiques. - développer un concept d'entretien du linge qui prenne en compte les données particulières de l'établissement et les buts à atteindre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Définir et contrôler des programmes de lavage selon les exigences de l'entreprise. • Choisir les produits de lessive et le matériel selon les exigences de l'entreprise et les employer efficacement • Exécuter, efficacement les différents travaux de lingerie dans le respect de l'ergonomie, les déléguer et les contrôler • Etablir des standards d'entretien économiquement justifiables, les utiliser et les contrôler • Choisir des systèmes de distribution et de marquage et les appliquer efficacement • Reconnaître le linge spécial (linge infectieux, articles spéciaux) et le traiter en conséquence
b) Organisation et planification de la lingerie/buanderie		
<p>Les participant-e-s organisent et planifient des procédures de l'entretien du linge et les appliquent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - planifier et organiser les processus de travail nécessaires en tenant compte des aspects économiques, écologiques, hygiéniques et ergonomiques et de sécurité au travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier, organiser et contrôler le déroulement et les méthodes de travail en tenant compte des aspects économiques, écologiques, hygiéniques, ergonomiques et de sécurité

	<ul style="list-style-type: none"> - comparer et évaluer des entreprises de blanchisserie. - contribuer à la planification de nouvelles buanderies, ou à une rénovation 	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier, organiser et contrôler le processus de l'entretien du linge en tenant compte des aspects hygiéniques, écologiques, ergonomiques et de sécurité • Etablir une documentation de travail, l'introduire et la contrôler • Identifier les besoins de la clientèle, satisfaire ses désirs et adapter le service de la buanderie en conséquence
<p>Les participant-e-s saisissent et évaluent les prestations, les contrôlent, les calculent et en font une promotion active.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nommer et définir les standards et les critères qualitatifs des activités de l'entretien du linge. - saisir les prestations de la buanderie, les comparer, les évaluer et prendre les mesures adéquates. - comparer les prestations interne et externe et en calculer les coûts. 	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les prestations nécessaires, les évaluer et déterminer les besoins en personnel • Comparer les prestations d'acquisition et de vente dans le secteur " entretien des textiles" • Etablir et présenter des prestations, les comparer et les évaluer à des prestations de tiers
<p>c) Installation de l'infrastructure, achats, entretien, rangement et élimination des déchets</p>		
<p>Les participant-e-s prévoient l'infrastructure nécessaire et la mettent à disposition.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - planifier l'infrastructure nécessaire et l'installer 	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir des commandes détaillées pour les machines, l'équipement, et les produits • Choisir et mettre à disposition l'installation et l'équipement nécessaires pour le secteur • Définir, calculer et mettre en place, selon le processus de lavage, les produits et leur dosage
<p>Les participant-e-s se soucient de l'entretien optimal des machines et des équipements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - entretenir soigneusement les installations et le linge - organiser l'entretien et la préservation de l'infrastructure de la buanderie - déterminer les causes de dommages et prendre les mesures nécessaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Définir et faire appliquer les mesures pour l'entretien et la préservation des machines et de l'équipement • Constater les dommages et défauts, prendre les mesures nécessaires et les contrôler

<p>Les participant-e-s planifient et organisent l'acquisition de machines, de l'équipement des produits et des textiles.</p> <p>Les participant-e-s assurent l'approvisionnement et l'élimination des déchets du secteur de la buanderie en tenant compte des aspects économiques et écologiques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - comparer et évaluer les machines, l'équipement et les textiles en fonction de la sécurité au travail, l'économie, l'écologie et l'hygiène - établir des appels d'offres, demander des offres, établir des commandes et utiliser les possibilités d'acquisition de manière efficace - planifier, organiser et contrôler les étapes indispensables de l'approvisionnement et de l'élimination des déchets de la buanderie en tenant compte des critères écologiques, économiques, de sécurité et d'hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> • Comparer et analyser les informations et les tendances du marché • Définir des critères d'utilisation et d'achat de machines, d'équipement et de produits, • Définir des critères d'utilisation et d'achat pour les habits professionnels, le linge de lit et le linge de maison • Planifier, organiser et contrôler l'inventaire de la buanderie • Demander, comparer et évaluer des offres. • Examiner, comparer des offres, établir des bases de décision • Justifier et argumenter des acquisitions et des commandes • Répertorier et gérer les stocks • Définir des critères de qualité pour l'approvisionnement et l'élimination des déchets dans le secteur de la buanderie • Tenir compte des prescriptions légales concernant l'approvisionnement et l'élimination des déchets dans le secteur de la buanderie
<p>d) Hygiène, sécurité et qualité</p>		
<p>Les participant-e-s appliquent les prescriptions légales et les standards de qualité propres au secteur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - développer, appliquer et contrôler des prescriptions d'hygiène, de sécurité au travail et d'environnement - définir, appliquer, évaluer et optimiser les standards de qualité et d'hygiène - préparer les travaux des collaborateurs pour qu'ils puissent s'effectuer selon les critères d'hygiène et d'ergonomie 	<ul style="list-style-type: none"> • Définir des standards de qualité et d'hygiène, les appliquer, les évaluer et les améliorer • Mettre en place de façon logique des mesures de d'hygiène, d'ergonomie et sécurité au travail

Module à d'option 8a : Organisation de la gastronomie (validité 6 ans, niveau exigé (taxonomie B. Bloom) 3-4)

Les participant-e-s connaissent les bases économiques et psychologiques de la préparation des offres et de l'organisation de la gastronomie. Ils/Elles appliquent les objectifs de l'établissement et assurent en permanence des prestations de vente et distribution en fonction des désirs et besoins de la clientèle.

Compétences générales	Compétences détaillées (ils/elles sont capables de, d')	Objectifs d'apprentissage
a) Elaboration d'offres à usage interne ou externe		
<p>Les participant-e-s réalisent des concepts d'offres adaptés aux clients pour les secteurs alimentation et autres (restaurant du personnel, cafétéria, kiosque, magasin de souvenir, etc.).</p>	<p>- établir sur la base des directives légales et de celles de l'entreprise un concept d'offres adaptées aux besoins des clients et au budget et le modifier si nécessaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer et adapter les prestations aux besoins des principaux groupes de clients • Demander et chercher des informations pour la constitution des offres • Planifier et proposer des articles et des services selon les tendances du marché
<p>Les participant-e-s contrôlent, calculent, achètent et vendent activement des prestations.</p>	<p>- déterminer, optimiser, modifier, exécuter, instruire et contrôler la vente d'aliments, de marchandises et de services</p> <p>- identifier, évaluer de nouveaux besoins et tendances comme les ventes en chambres ou les livraisons de repas et si possible les satisfaire</p> <p>- calculer et évaluer les prix de services</p> <p>- conseiller les différents groupes de clients, présenter et offrir des promotions</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter des offres de promotion orientées vers les attentes des clients • Connaître les principes les plus importants de l'alimentation et des principaux régimes • Identifier les besoins particuliers des différents groupes de clients et proposer une alimentation équilibrée • Conseiller les clients dans le choix et la composition d'offres d'alimentation • Organiser des manifestations (extraordinaires) adaptées aux clients • Comparer et estimer des prestations internes et externes

b) Organisation de la restauration

<p>Les participant-e-s préparent et organisent la distribution et la vente dans le domaine de la restauration, y compris le stewarding ; le lavage de la vaisselle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - planifier, organiser, effectuer, instruire et contrôler les étapes nécessaires du travail en tenant compte des aspects économiques, écologiques, hygiéniques, ergonomiques et de sécurité - élaborer, évaluer, introduire et contrôler des documents de travail - saisir, calculer et évaluer les prestations à fournir - soigner les interfaces avec d'autres secteurs de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier et organiser les étapes et les méthodes de travail en tenant compte des aspects économiques, écologiques, hygiéniques, ergonomiques et de sécurité • Saisir les prestations nécessaires, les évaluer et en déduire le besoin • Utiliser efficacement et rationnellement le matériel les appareils, les machines et les outils • Etablir de la documentation, des listes de contrôle et des notes de travail • Informer et instruire régulièrement les collaborateurs • Contrôler et évaluer le déroulement du travail et ses résultats • Coordonner et assurer les étapes du travail et les interfaces • Communiquer et informer de façon transparente et régulière
--	--	--

c) Mise en place de l'infrastructure, achat, approvisionnement et élimination des déchets (petit inventaire et matériel d'usage)

<p>Les participant-e-s répertorient et mettent à disposition l'infrastructure nécessaire pour la distribution et la vente dans le domaine de la restauration, y compris le stewarding ; lavage de la vaisselle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - évaluer et installer l'infrastructure nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir et mettre en place l'infrastructure nécessaire
--	--	--

<p>Les participant-e-s assurent l'approvisionnement et l'élimination des déchets dans les secteurs de vente en tenant compte des aspects économiques, écologiques, d'hygiène et de sécurité</p>	<p>- planifier, organiser et évaluer les étapes indispensables de l'approvisionnement et de l'élimination des déchets en tenant compte des critères économiques, écologiques, d'hygiène et de sécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Définir des standards de qualité pour l'approvisionnement et l'élimination des déchets
<p>Les participant-e-s calculent et organisent l'acquisition de produits, de machines, d'appareils, d'équipements et de vaisselle pour les secteurs de vente.</p>	<p>- établir et justifier des critères d'achats adaptés au service pour les produits, machines, appareils, équipements et vaisselle - établir et justifier les performances attendues des machines et des appareils - demander des offres, préparer les dossiers de commande et utiliser efficacement toutes les possibilités d'acquisition</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les critères d'utilisation pour les machines, les appareils, les objets d'équipement et le matériel d'usage courant • Etablir des bases de décisions pour les acquisitions. • Comparer les offres et les soumissions • Faire des choix justifiés et appropriés de matériel d'usage, de machines, d'appareils et d'objets d'équipement
<p>d) Hygiène, sécurité et qualité</p>		
<p>Les participant-e-s appliquent les prescriptions légales et les standards de qualité propres au secteur.</p>	<p>- appliquer et contrôler les prescriptions de sécurité et d'hygiène en matière d'alimentation et dans le domaine de la vente - indiquer différentes manières d'assurer la qualité dans les domaines concernés, adapter les standards de qualité et les contrôler</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire et justifier les prescriptions d'hygiène et de sécurité propres à chaque secteur • Planifier, organiser et contrôler l'application conforme de ces directives • Définir des standards de qualité, décrire des indicateurs et les contrôler • Reconnaître les possibilités d'optimisation et introduire des améliorations

Module à option 8b : Gastronomie aux stations de soins (validité 6 ans, niveau exigé (taxonomie, B. Bloom) 2-4)

Les participant-e-s connaissent les bases organisationnelles, économiques, écologiques de la gastronomie dans les services de soins. Les objectifs de l'entreprise sont réalisés en fonction des délais et en respectant les besoins des clients. Ils/Elles connaissent, respectent et favorisent les compétences du domaine professionnel des soins et du service hôtelier/intendance

Compétences générales	Compétences détaillées (ils/elles sont capables de, d.)	Objectifs d'apprentissage
a) Alimentation des patients et des résidents		
<p>Les participant-e-s favorisent, une alimentation et un environnement correspondant aux besoins et habitudes des patients et résidents, en intégrant les limites imposées par les pathologies ou traitements des patients, ainsi que les procédures en vigueur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - identifier, évaluer les besoins de la clientèle concernant la vente de repas et d'autres articles alimentaires en tenant compte des limites imposées - proposer, présenter les offres de vente de façon à ce que les patients et résidents puissent choisir celles qui conviennent à leurs besoins et/ou aux restrictions diététiques. - proposer des repas qui prennent en compte les habitudes culturelles du patient/résident - proposer des prestations qui améliorent la qualité de vie - présenter les offres et en favoriser la vente - organiser les travaux selon les informations du service des soins, les exécuter, les instruire, les déléguer et les contrôler 	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer l'importance du "manger et boire" pour les patients atteints de maladies chroniques et pour ceux ayant ou devant subir des examens médicaux ou des opérations • Evoquer les différences culturelles • Connaître les possibilités de saisir les besoins des patients/ résidents et réagir en conséquence • Commenter des possibilités de favoriser les ventes respectivement les prestations (p.ex. les achats et le choix des produits) qui agrémentent la vie dans le contexte des services de soins • Citer les régimes alimentaires les plus courants ainsi que leurs caractéristiques • Connaître les obstacles à une restriction alimentaire et/ou hydrique et proposer des mesures pour aider le patient/résident à vaincre ces obstacles. • Observer la prise de nourriture ainsi que la quantité de boissons et les consigner selon les indications • Expliquer pourquoi les patients/résidents, qui ont des problèmes de déglutition (p.ex. fausse-route) et de la mastication ne s'alimentent pas et décrire les signes auxquels on reconnaît ces troubles

	<ul style="list-style-type: none"> - organiser ou préparer une décoration de table selon la situation - préparer les aliments pour les clients en utilisant un système de commande 	<ul style="list-style-type: none"> • Citer les éléments (environnementaux et individuels) qui peuvent perturber le moment du repas. • Connaître les attitudes qui peuvent stresser le résidant ou sa famille • Expliquer les possibilités de créer une ambiance agréable pour "le manger et le boire" • Enumérer les mesures à prendre pour favoriser l'appétit • Décrire de quelle façon on peut créer une ambiance agréable avec l'entourage • Connaître des ouvrages de référence en matière de décoration de table • Citer les systèmes de commandes usuels (cartes et systèmes digitaux) et savoir expliquer leurs fonctions
<p>Les participant-e-s appliquent les directives légales et celles de l'entreprise dans des secteurs spécifiques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - se comporter correctement dans des situations d'urgence - appliquer, et contrôler les directives en matière d'hygiène et les standards de qualité - appliquer et contrôler les mesures concernant la sécurité au travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire le système d'alarme de votre entreprise • Expliquer comment se comporter correctement en cas d'urgence • Expliquer les mesures d'hygiène de votre entreprise, • Contrôler leurs applications • Développer des mesures concernant l'assurance qualité, les instruire, les appliquer et les contrôler • Citer les mesures de sécurité au travail, contrôler leurs applications

<p>Les participant-e-s adaptent leurs prestations (secteur hôtelier /intendance) consciencieusement et avec assurance à des situations de fin de vie en milieu résidentiel ou hospitalier.</p>	<ul style="list-style-type: none">- agir lors de circonstances particulières avec discrétion et sensibilité et offrir des prestations adéquates- avoir une attitude professionnelle lors de contacts avec une personne en fin de vie.	<ul style="list-style-type: none">• Décrire les changements classiques au niveau physique et psychique occasionnés par le vieillissement• Citer les principales règles de comportement à avoir avec des patients/résidants malvoyants ainsi que les règles de communication avec des patients/résidants malentendants.• Expliquer les conséquences lors de la diminution des capacités psychiques et citer les principales règles de communication et de comportement à avoir• Appliquer les éléments d'une communication professionnelle : l'écoute active, le respect, l'empathie, l'estimation et l'authenticité• Comprendre que la mort est un processus naturel mais aussi incisif.• Reconnaître que la mort représente souvent une situation de crise pour l'entourage et réfléchir à sa propre attitude vis-à-vis de la mort• Décrire le comportement lorsqu'on est soi-même concerné par un deuil.• Citer le comportement qui aide à maîtriser cette situation• Interpréter les difficultés des collaborateurs face aux malades chroniques, lors de crises ou de décès et proposer la possibilité d'un soutien psychologique
---	--	--

b) Organisation de la restauration		
<p>Les participant-e-s planifient les procédures dans le domaine alimentaire, dialoguent avec les cuisiniers et les diététiciens.</p>	<p>- planifier, organiser, exécuter et instruire les processus de travail en tenant compte des aspects économiques, écologiques, ergonomiques d'hygiène et de sécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier, organiser et instruire les processus de travail en tenant compte de l'hygiène, de la sécurité au travail et des aspects ergonomiques, écologiques et économiques • Analyser les procédures existantes, élaborer des propositions pour les faire évoluer
<p>Les participant-e-s commandent, contrôlent et vendent des prestations.</p>	<p>- documenter, exécuter et calculer les prestations de restauration pour le client. - élaborer des documents de travail, les évaluer, les introduire et les contrôler - saisir de nouvelles prestations, les planifier et les vendre - entretenir des relations à l'interface du service de soins, du service diététique de la cuisine et d'autres services importants</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter la manière de proposer, commander, servir les prestations de restauration à des personnes handicapées ou malades; calculer et documenter ces prestations • Elaborer des documents de travail, savoir les instruire • Reconnaître le besoin de nouvelles prestations et développer leur mise en œuvre • Proposer des possibilités d'améliorer la gestion des interfaces entre les différents services et prendre les mesures appropriées
<p>Les participant-e-s se s'occupent des achats et des ventes de prestations dans le secteur alimentaire.</p>	<p>- calculer et évaluer les prix de revient et les prix de vente des repas et d'autres prestations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calculer et décider des prix de vente, établir des comparaisons
<p>Les participant-e-s planifient l'infrastructure nécessaire et la mettent à disposition dans le secteur alimentaire.</p>	<p>- planifier et évaluer l'infrastructure nécessaire ainsi que les places de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les processus de travail et proposer des améliorations • Pouvoir décider de l'infrastructure nécessaire en fonction du processus de travail

c) Organisation des services/ logistique

<p>Les participant-e-s respectent les limites de compétences des différents services et garantissent la circulation de l'information entre ces services</p>	<ul style="list-style-type: none"> - comprendre l'organisation des soins avec son propre processus de travail. Agir en conséquence et complémentarité - être attentif aux interfaces avec les soins et autres services - garantir le passage de l'information entre le service des soins, les autres services importants et son propre service 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la terminologie de la branche santé, pouvoir décrire l'organisation du service de soins dans son entreprise • Expliquer son rôle dans le service de soins et connaître les limites entre les prestations de soins et celles de l'hôtellerie • Expliquer la mise en pratique des lignes directrices l'entreprise • Décrire des systèmes de rapport dans le service de soins et énumérer les règles d'information • Pouvoir interpréter un processus global, analyser et coordonner ses propres processus avec ceux des autres services et proposer des améliorations • Comparer différentes manières d'informer, discuter les mesures à prendre au niveau de l'organisation pour améliorer le flux des informations • Connaître les outils de management des interfaces et les introduire de manière ciblée.
<p>Les participant-e-s assurent, en dialoguant avec la cuisine et d'autres prestataires de service, l'approvisionnement, la distribution alimentaire et l'élimination des déchets en tenant compte des aspects économiques, écologiques, d'hygiène et de sécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - organiser et évaluer la planification des procédures indispensables en ce qui concerne l'approvisionnement et la distribution, en tenant compte des mesures d'hygiène et de sécurité au travail et des aspects économiques, écologiques - gérer l'élimination des déchets. 	<ul style="list-style-type: none"> • Développer et évaluer les procédures nécessaires d'approvisionnement, de distribution et d'élimination des déchets. • Connaître et instruire les règles du comportement en matière de sécurité au travail et d'hygiène

Les participant-e-s planifient et organisent l'achat des machines, des produits, des équipements du service hôtelier/intendance dans les stations de soins.	<ul style="list-style-type: none">- établir et justifier les critères d'achat conformes à l'entreprise pour les produits, les machines, les équipements et la vaisselle- identifier, argumenter la capacité et les performances nécessaires pour les différentes machines et appareils et justifier le choix	<ul style="list-style-type: none">• Elaborer les critères d'achat pour les produits, les machines, les équipements et la vaisselle• Analyser les offres, rédiger et justifier des propositions de décision
--	---	---

Module à option 8c : Prestations de service dans l'hôtellerie thématique et les événements gastronomiques

(validité 6 ans, niveau exigé (taxonomie, B. Bloom) 3-4)

Les participant-e-s connaissent les bases économiques, écologiques et d'organisation de toutes les prestations et réalisent les objectifs de l'entreprise en respectant les clients et les délais.

Compétences générales	Compétences détaillées (ils/elles sont capables de,...)	Objectifs d'apprentissage
a) Concepts des prestations		
<p>Les participant-e-s établissent des concepts de prestations de service d'hôtellerie/ intendance pour les différents points de vente (cafétéria, kiosque, restaurant du personnel, magasin de souvenirs, etc.) et pour le stewarding.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - définir ou optimiser, réaliser, effectuer ou déléguer, contrôler la vente des prestations - évaluer et adapter le concept des prestations de service, en fonction des exigences de l'entreprise et de l'équilibre entre les attentes de la clientèle et le budget à disposition - reconnaître les besoins de la clientèle, les évaluer et les satisfaire en fonction de la situation. - identifier les besoins de nouvelles prestations (p.ex. un service de livraison de repas), et les offrir. - conseiller différents groupes de clients et leur proposer des offres attractives - préparer, organiser, exécuter et instruire les méthodes de travail nécessaires en fonction des aspects économiques, écologiques, hygiéniques, ergonomiques et de la sécurité au travail - démontrer les possibilités d'assurer la qualité dans les domaines concernés, les appliquer et contrôler les standards de qualité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer des recherches sur les besoins de différents groupes d'utilisateurs • Fournir des informations pour la planification et la mise en œuvre • Comparer et apprécier les informations du marché • Définir les prestations requises, les évaluer et déterminer les ressources nécessaires • Planifier, calculer et faire des offres de prestations de service • Présenter et défendre les offres de façon convaincante selon le client • Fournir des informations et des conseils de façon compétente et pertinente selon leurs destinataires

<p>Les participant-e-s appliquent les mesures d'hygiène et les standards de qualité dans les secteurs de l'intendance et en particulier dans celui du Wellness.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - établir et contrôler les prescriptions d'hygiène en matière d'intendance - mettre en évidence les mesures d'hygiène en matière de Wellness, les adapter et les contrôler en fonction des prescriptions légales - planifier les travaux des collaborateurs en tenant compte des mesures d'ergonomie et de la sécurité au travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer les bases légales en matière d'hygiène • Décrire et justifier les standards d'hygiène et de qualité • Définir les bases et les critères de mise en œuvre • Planifier, organiser et contrôler l'application correspondante des directives • Décrire et contrôler les paramètres assurant la qualité • Développer des solutions innovantes et adéquates pour maintenir, améliorer les standards de qualité • Prendre en considération, lors de la planification et de l'organisation des procédures de travail, les aspects ergonomiques et de sécurité au travail
<p>b) Préparation des locaux et décoration</p>		
<p>Les participant-e-s contribuent à la mise en place et à la décoration des locaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - démontrer les conséquences des plans de construction, comme des équipements et des matériaux choisis, de les évaluer et d'en tirer parti - justifier l'effet des matériaux, des couleurs et des éléments décoratifs choisis 	<ul style="list-style-type: none"> • Etudier et évaluer les plans de construction par rapport aux besoins, des clients, des collaborateurs et de l'établissement • Définir les possibilités de décoration technique et décrire leur influence sur une atmosphère agréable • Décrire l'influence physique et psychique de la lumière, des couleurs et des formes sur l'être humain • Expliquer l'influence et l'effet des matériaux, de l'ameublement et des éléments de décoration sur le bien-être

c) Organisation des activités du service

<p>Les participant-e-s organisent et mettent en œuvre les procédures.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - reconnaître l'importance de procédures et des méthodes de travail appropriées pour la qualité des prestations de service correspondantes - mettre à disposition du matériel, des appareils, des machines et des outils respectant les principes économiques et écologiques - élaborer, évaluer, mettre en place et de contrôler les documentations de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier, organiser et enseigner des programmes et des méthodes de travail en tenant compte des aspects économiques, écologiques, d'hygiène et de sécurité • Utiliser des outils de travail, des appareils, des machines et des instruments de façon efficace et rationnelle • Etablir la documentation de travail, des check-lists et des aide-mémoire • Informer et instruire régulièrement les collaborateurs • Contrôler et évaluer le déroulement et le résultat des travaux
<p>Les participant-e-s contrôlent, calculent et vendent activement des prestations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - définir, évaluer, calculer des prestations - identifier, évaluer et calculer le prix de revient et de vente des prestations - planifier et vendre activement des prestations individuelles - être attentif aux interfaces avec d'autres secteurs d'activité 	<ul style="list-style-type: none"> • Saisir les prestations nécessaires, les évaluer et estimer les ressources nécessaires • Planifier, calculer et présenter des offres de prestation de services rentables • Comparer, évaluer les prestations de son établissement à ceux de la concurrence • Coordonner et sécuriser les procédures de travail et les interfaces • Communiquer et informer de façon transparente et régulière

<p>Les participant-e-s planifient et mettent à disposition l'infrastructure nécessaire.</p>	<p>- planifier ou évaluer l'infrastructure et les postes de travail nécessaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir et préparer l'infrastructure nécessaire • Choisir et préparer l'installation et l'équipement nécessaires selon les particularités des objets à nettoyer
<p>d) Achats de machines, appareils, produits ainsi que la vaisselle dans les secteurs de service</p>		
<p>Les participant-e-s prévoient et organisent l'acquisition de machines, de produits et d'équipement pour le service.</p>	<p>- établir et justifier les critères d'achat pour les produits, les machines, les appareils, les équipements et la vaisselle - établir et argumenter les performances attendues des différents appareils et machines</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les critères d'emploi et d'utilisation du matériel, des machines, des appareils et des installations • Comparer et évaluer les informations du marché et des offres • Etablir des bases de décision pour l'approvisionnement
<p>Les participant-e-s étudient l'acquisition de prestations.</p>	<p>- établir des bases de décision et la documentation pour l'attribution de prestations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Définir et décrire les standards et les critères de prestation et d'outsourcing • Identifier et calculer quantitativement et qualitativement les prestations nécessaires • Comparer, évaluer les prestations internes et externes