

Plan d'études pour les écoles professionnelles

GESTIONNAIRE EN INTENDANCE CFC

1. Domaine de compétences opérationnelles:
Accueil, conseil et service aux clients
2. Domaine de compétences opérationnelles :
Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements
3. Domaine de compétences opérationnelles:
Réalisation des travaux du circuit du linge
4. Domaine de compétences opérationnelles:
Composition, préparation et distribution de repas
5. Domaine de compétences opérationnelles:
Exécution de travaux administratifs
6. Domaine de compétences opérationnelles:
Promotion de sa propre santé et soutien aux clients

Mai 2016

Avant-propos / Introduction

L'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale et les plans de formation ont été approuvés par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI le 10 septembre 2015 et sont entrés en vigueur au 1er janvier 2016.

Les domaines de compétences ont été définis au sein de groupes de travail et les organisations membres de l'OrTra intendance Suisse ont été invitées à exprimer leurs opinions et à faire des suggestions au cours de procédures de consultation.

Les objectifs évaluateurs énumérés dans le plan de formation sont contraignants pour les trois secteurs d'apprentissage (cours interentreprises, écoles professionnelles et entreprises formatrices). Les membres des groupes de travail des secteurs cours interentreprises, entreprises formatrices et écoles professionnelles ont déterminé le contenu des formations en fonction des objectifs évaluateurs. La commission pour le développement de la profession et la qualité a harmonisé les contenus des 3 secteurs d'apprentissage.

Un comité restreint d'instructeurs enseignant dans les domaines de formation correspondants dans différentes écoles professionnelles a élaboré le contenu du plan d'études destiné à l'école professionnelle.

Ce plan d'études à l'intention des enseignants des écoles professionnelles vise à aider ces derniers dans l'enseignement des matières scolaires et à présenter le système d'insertion des apprentis dans leur métier. Il doit contribuer à assurer une coordination à l'échelle de toute la Suisse, ainsi qu'à faciliter le passage de certains apprentis d'un canton à l'autre. Il sert de base à l'élaboration de modèles d'apprentissage et de plans d'études propres aux écoles. Le plan d'études des écoles professionnelles ne contient pas d'approches pédagogiques détaillées. Le nombre de leçons pour les matières données par objectif évaluateur donne une orientation du degré d'approfondissement attendu pour ces matières. Le plan d'études est conçu de manière à laisser aux responsables une marge de manœuvre suffisante pour enseigner les matières scolaires en privilégiant les aspects pratique et opérationnel. Dans certains domaines de compétences, un enseignement des principes fondamentaux est prévu, p. ex. l'hygiène dans le DC 6. Les autres domaines de compétences doivent ensuite approfondir le sujet à partir de ces principes fondamentaux. Le DC 6 doit par conséquent être programmé au tout début de la 1^{ère} année d'apprentissage.

Dans le concept pédagogique-didactique établi par ailleurs, les enseignants définissent l'approche pédagogique de l'école professionnelle et du cours interentreprises. Ce concept montre comment l'enseignement de connaissances professionnelles et les cours interentreprises sont structurés et méthodiquement/pédagogiquement aménagés de manière à mettre en œuvre ces approches. Il offre une sécurité aux enseignants et aux responsables CI lors de la préparation et du déroulement du cours et constitue un facteur important de qualité du cours.

OrTra intendance suisse

Compétences gestionnaire en intendance CFC

L'objectif de la formation professionnelle initiale est de former des professionnels qualifiés pour le marché du travail. Les compétences déterminantes pour la profession sont établies dans la formation. Une compétence est la capacité d'agir avec efficacité dans une situation professionnelle donnée. A cet effet, le professionnel doit mobiliser une série de ressources appropriées à la situation (compétences opérationnelles).

Au cours de leur formation, les apprentis apprennent à identifier, à l'aide d'exemples concrets, quelles ressources (compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles) mettre en œuvre dans telle ou telle situation. C'est la raison pour laquelle il ne suffit pas d'enseigner les ressources, mais il faut exercer à les appliquer de manière appropriée à la situation donnée (mobilisation). C'est avant tout la pratique qui est ici importante, mais aussi le secteur d'apprentissage de l'école qui soutient une utilisation appropriée des ressources.

Afin de promouvoir l'information sur les compétences, un concept pédagogique-didactique présentant des exemples de situations de travail potentielles a été conçu. Ces indications servent à étayer l'information sur les compétences au sein de l'école professionnelle.

Compétences professionnelles

Les gestionnaires en intendance utilisent les termes techniques et les outils de travail et entretiennent les matériaux de manière appropriée et appliquent les normes (de qualité), les méthodes et les procédures qui conviennent. Concrètement, ils sont capables d'exécuter seuls des tâches propres à leur domaine professionnel et de réagir de façon adéquate aux exigences inhérentes à la profession.

Compétences méthodologiques

Les gestionnaires en intendance organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Ils tiennent compte des aspects économiques et écologiques, et appliquent les techniques de travail, de même que les stratégies d'apprentissage, d'information et de communication inhérentes à la profession en fonction des objectifs fixés. Ils ont par ailleurs un mode de pensée et d'action systémique et axé sur les processus.

Compétences sociales

Les gestionnaires en intendance savent comment entretenir leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues et les clients et aborder les défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles de manière constructive. Ils travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail en équipe fructueux.

Compétences personnelles

Les gestionnaires en intendance analysent leurs approches et leurs actions de manière responsable. Ils s'adaptent aux changements, tirent d'utiles enseignements de leurs limites face au stress et agissent dans une optique de développement personnel.

Ils se distinguent par leur motivation, leur comportement au travail exemplaire et leur volonté de se former tout au long de la vie.

Niveaux taxonomiques gestionnaires en intendance CFC

C1 Savoir

Les gestionnaires en intendance restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires.

1.3.1 Ils citent les termes techniques spécifiques relatifs aux composants des repas.

C2 Comprendre

Les gestionnaires en intendance expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots.

2.1.5 Ils expliquent les aspects économiques et écologiques des produits de nettoyage et d'entretien.

C3 Appliquer

Les gestionnaires en intendance mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles.

4.2.3 Ils appliquent les différentes techniques de préparation et de découpe définies.

C4 Analyser

Les gestionnaires en intendance analysent une situation complexe: ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles.

3.2.2 Ils évaluent si la remise en état de textiles endommagés est réalisable et si elle est justifiable du point de vue économique.

C5 Synthétiser

Les gestionnaires en intendance combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout.

1.6.1 Ils élaborent la planification de l'engagement des membres de l'équipe en fonction des travaux à effectuer.

C6 Evaluer

Les gestionnaires en intendance évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés.

2.1.7 Ils choisissent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection les mieux appropriés pour un matériau donné et savent les utiliser.

Compétences opérationnelles gestionnaires en intendance CFC

Compétences opérationnelles importantes

Les compétences opérationnelles des gestionnaires en intendance sont réparties en six domaines de compétences opérationnelles :

- a) accueil, conseil et service aux clients;
- b) nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements;
- c) réalisation des travaux du circuit du linge;
- d) composition, préparation et distribution de menus;
- e) exécution de travaux administratifs;
- f) promotion de sa propre santé et soutien aux clients.

Les domaines des compétences opérationnelles sont décrits comme suit :

a) **Accueil, conseil et service aux clients**

Les gestionnaires en intendance accueillent, conseillent et servent les clients de façon compétente. Ils se comportent selon les règles en vigueur dans l'entreprise et respectent les formes correctes de civilité. Ils communiquent de façon professionnelle, respectueuse et valorisante. Ils sont capables d'organiser des événements. Ils sont en mesure de dresser et de décorer des tables et des buffets de façon adaptée aux situations. Ils mettent en œuvre des mesures de promotion des ventes proposées. Dans le cadre de leur activité, ils respectent la culture de l'entreprise.

b) **Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements**

Ils assurent un nettoyage hygiénique, efficient en tenant compte de l'utilisation de l'énergie et des ressources, et adapté aux matériaux. Ils font en sorte que les locaux et les équipements soient adaptés aux situations et aux besoins des clients. Ils disposent des connaissances approfondies des matériaux et des processus de nettoyage permettant de garantir les standards de qualité requis. Ils sont en mesure de planifier et de réaliser l'instruction d'autres personnes.

c) **Réalisation des travaux du circuit du linge**

Ils assurent un entretien du linge soigneux et impeccable en tenant compte de l'hygiène ainsi qu'efficace du point de vue de l'utilisation de l'énergie et des ressources. Ils sont en mesure de remettre en état des textiles en tenant compte de critères économiques. Ils traitent le linge infectieux selon les normes en vigueur.

d) **Composition, préparation et distribution de menus**

Ils composent des menus répondant aux critères d'une alimentation saine. Ils appliquent les directives relatives à l'hygiène dans le cadre de la préparation des repas et travaillent de façon efficiente. Ils assurent la distribution des repas en tenant compte des besoins et garantissent une organisation du lavage de la vaisselle appropriée et hygiénique. Ils veillent à une utilisation efficace de l'énergie et des ressources.

e) Exécution de travaux administratifs

Ils mettent en œuvre l'organisation de l'entreprise de façon optimale et exécutent tous les travaux administratifs relatifs à leurs domaines d'activité. Ils assurent la qualité au sein de l'entreprise et enregistrent les données nécessaires à l'établissement de statistiques. Ils préparent les achats de marchandises et assurent un approvisionnement optimal du stock.

f) Promotion de sa propre santé et soutien aux clients

Dans leur domaine de responsabilité, ils agissent de manière précise et sont conscients de l'impact de leur travail sur toutes les personnes impliquées. Ils entretiennent les contacts avec les clients et sont en mesure d'identifier leurs besoins. Ils adoptent un comportement adapté aux situations et aux publics cibles. Ils prennent soin de leur propre santé psychique et physique.

CFC Domaine de compétences opérationnelles 1

Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et contenu pour l'école professionnelle

Classé par les 3 années d'apprentissage

| Domaine de compétences opérationnelles 1: accueil, conseil et service aux clients Les clients de toutes cultures doivent sentir qu'ils sont les bienvenus, qu'ils sont respectés et que l'on répond à leurs besoins. L'ambiance de l'entreprise est en grande partie influencée par l'attitude de ses collaborateurs. Le comportement affiché face aux clients ainsi que l'attitude au sein de l'équipe jouent un grand rôle. Il est important de mettre en œuvre la culture de l'entreprise. Les gestionnaires en intendance accueillent, conseillent et servent les clients de manière compétente. Un marketing adapté aux circonstances est très important pour la clientèle et pour l'entreprise. Des tables dressées et décorées en fonction des situations contribuent au bien-être des clients. Les événements et les fêtes organisés dans le courant de l'année apportent un changement bienvenu. Le succès de ces événements dépend d'une organisation et d'une réalisation sans failles. | | |
|--|--|----------------------------|
| 1^{ère} année d'apprentissage | | 40 leçons |
| Compétence opérationnelle 1.2: communiquer de façon professionnelle, respectueuse et valorisante Les gestionnaires en intendance participent activement à la mise en œuvre de la culture de l'entreprise. | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 1.2.1 Ils expliquent les règles de la communication verbale et non verbale. (C2) 1 | Modèle de communication (selon Schulz von Thun) <ul style="list-style-type: none">• écoute active• messages «Je»• contact visuel• mimique• gestuelle• posture corporelle• voix, tonalité• choix des mots• distance | 6 |

| | | |
|--|--|----------------------------|
| 1.2.9 Ils expliquent les principes de gestion des critiques. (C2) 1 | Sur la base des principes de la communication de la 1^{ère} année d'apprentissage ; 1.2.1; <ul style="list-style-type: none"> définition de la valorisation les règles du retour d'informations résolution d'exemples de conflits issus du quotidien professionnel | 4 |
| Compétence opérationnelle 1.4: dresser des tables de façon adaptée aux situations Les gestionnaires en intendance sont responsables de dresser les tables de manière professionnelle, soignée et adaptée aux situations. | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 1.4.1 Ils expliquent les éléments de la mise de la table et du buffet. (C2) 1 | <ul style="list-style-type: none"> les formes de tables, les dispositions de tables, la répartition des places les formes de buffets, le déroulement d'un buffet, la séquence du service le linge de table, les couverts, les décorations, les fleurs, les cartes de menu | 6 |
| 1.4.2 Ils expliquent les règles pour dresser un couvert. (C2) 1 | <ul style="list-style-type: none"> couvert de base couvert de base enrichi couvert de fête mise en place | 4 |
| Compétence opérationnelle 1.5: fournir des prestations de services orientées vers les clients Les gestionnaires en intendance fournissent des prestations de services orientées vers les clients. | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 1.5.1 Ils expliquent les types de services. (C2) 1 | Le service à table: <ul style="list-style-type: none"> le service sur assiette le service sur plat le service sur guéridon le service voiture Le self-service: <ul style="list-style-type: none"> le service au buffet le «Freeflow» le comptoir de distribution | 7 |

| | | |
|---|---|----------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> le système de plateaux Avantages et inconvénients des différents types de services pour les clients et pour le personnel de service | |
| 1.5.2 Ils expliquent les règles de service. (C2) 1 | Apparence/exigences pour le personnel de service Connaissance du matériel: <ul style="list-style-type: none"> les sortes de verres la vaisselle et les couverts (désignation, termes techniques, utilisation) les règles du service des boissons (service de l'apéritif, du vin, du thé, du café, des bouteilles, des dispositifs de soutirage) les règles générales du service à table (à l'exclusion des services à table spéciaux) | 13 |
| 2^e année d'apprentissage | | 40 leçons |
| Compétence opérationnelle 1.2: communiquer de façon professionnelle, respectueuse et valorisante Les gestionnaires en intendance participent activement à la mise en œuvre de la culture de l'entreprise. | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 1.2.2 Ils appliquent les règles de la communication verbale et non verbale. (C3) 2 | Cas de figure / jeux de rôles Styles de communication (selon Schulz von Thun) Entretiens de conseils selon les principes de la 1 ^{ère} année d'apprentissage; 1.2.1 | 6 |
| 1.2.3 Ils expliquent l'importance du secret professionnel. (C2) 2 | <ul style="list-style-type: none"> définition du secret professionnel les conditions du contrat d'apprentissage et l'obligation de garder le secret professionnel les conséquences du non-respect du secret professionnel les professions soumises à l'obligation de garder le secret professionnel (textes de lois selon le CO) la durée de l'obligation de garder le secret professionnel Exemples anonymes issus de l'entreprise | 3 |

| | | |
|---|--|---|
| <p>1.2.4 Ils expliquent les règles de comportement et les formes de civilité qui sont en vigueur dans la culture occidentale. (C2) 2</p> | <ul style="list-style-type: none"> • expliquer les règles de comportement éthique et moral et les règles de civilité (bienséance) • les usages, les traditions et les rituels de la culture occidentale en vigueur dans la famille et dans l'entreprise | 6 |
| <p>1.2.5 Ils expliquent les règles de comportement qui sont en vigueur dans des cultures données. (C2) 2</p> | <p>Les règles de comportement et les règles culturelles des trois principales religions mondiales (en référence aux fêtes, aux traditions, à l'alimentation et à la boisson, à l'habillement, aux relations entre hommes et femmes, à la mort, à d'autres spécificités):</p> <ul style="list-style-type: none"> • christianisme • judaïsme • islam | 4 |
| <p>1.2.6 Ils expliquent les facteurs décisifs pour le bon fonctionnement d'une équipe. (C2) 2</p> | <ul style="list-style-type: none"> • les règles de la collaboration • la réflexion personnelle • les différences entre équipe et groupe de travail • la formation de l'équipe sur la base d'un modèle • exemples issus du quotidien professionnel (interfaces avec l'intendance) | 4 |
| <p>1.2.8 Ils expliquent les méthodes de résolution de conflits appropriées à différentes situations. (C2) 2</p> | <p>Trois méthodes de résolution de conflits:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gagnant-gagnant • gagnant-perdant • perdant-perdant <p>Les procédures envisageables de résolutions de conflits sur la base de cas de figure:</p> <ul style="list-style-type: none"> • élément déclencheur • voie hiérarchique, organigramme (voir 2^e année d'apprentissage; 5.1.1) • dialogue • ébauches de solutions • solution • retour d'informations | 7 |

Compétence opérationnelle 1.3: conseiller judicieusement les clients

Les gestionnaires en intendance conseillent les clients en fonction de l'offre existante.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|---|---|----------------------------|
| 1.3.1 Ils citent les termes techniques spécifiques relatifs aux différents mets. (C1) 2 - 3 | Structure du menu classique: <ul style="list-style-type: none">• entrée froide• entrée chaude• plat principal• entremet• dessert Exemples issus du quotidien professionnel: Expliquer les composants d'un menu, par ex.: <ul style="list-style-type: none">• saltimbocca• galettes de pommes de terre• légumes, etc. | 6 |

Compétence opérationnelle 1.5: fournir des prestations de services orientées vers les clients

Les gestionnaires en intendance fournissent des prestations de services orientées vers les clients.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|---|--|----------------------------|
| 1.5.5 Ils décrivent les directives en matière de sécurité au travail et d'hygiène. (C2) 2 | Bases 1^{ère} année d'apprentissage ; 6.3.2 <ul style="list-style-type: none">• les règles de la sécurité au travail dans le cadre du service• les directives en matière d'hygiène en tant que professionnels du service L'ergonomie et l'aménagement de la place de travail | 2 |

| | | |
|--|--|----------------------------|
| <p>Compétence opérationnelle 1.7: proposer et mettre en œuvre des mesures de promotion des ventes</p> <p>Les gestionnaires en intendance proposent des mesures de promotion des ventes et les mettent en œuvre.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 1.7.2 Ils identifient les besoins de la clientèle. (C2) 2 | Bases: l'analyse des besoins / la pyramide des besoins selon Maslow | 2 |
| 3e année d'apprentissage | | 60 leçons |
| <p>Compétence opérationnelle 1.1: mettre en œuvre la culture de l'entreprise</p> <p>Les gestionnaires en intendance participent activement à la mise en œuvre de la culture de l'entreprise.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 1.1.2 Ils expliquent l'influence exercée par la culture d'entreprise sur leur domaine d'activité. (C2) 3 | <ul style="list-style-type: none"> définition lignes directives les lignes directrices/la vision d'une entreprise objectifs d'une entreprise (à court, moyen et long terme) entretien avec les collaborateurs –objectifs personnels: identification avec les lignes directives de l'entreprise | 4 |
| 1.1.4 Ils démontrent les similitudes et les différences existantes entre différentes cultures d'entreprise. (C4) 3 | <p>Comparer les différentes grandes entreprises actives dans le domaine de l'intendance du point de vue:</p> <ul style="list-style-type: none"> de la taille de la clientèle des collaborateurs de l'offre en matière de prestations de services et de produits | 4 |

Compétence opérationnelle 1.3: conseiller judicieusement les clients

Les gestionnaires en intendance conseillent les clients en fonction de l'offre existante.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|--|--|---------------------|
| 1.3.1 Ils citent les termes techniques spécifiques relatifs aux différents mets. (C1) 2 - 3 | Développement des principes de base de la 2^e année d'apprentissage ; 1.3.1 <ul style="list-style-type: none">(application en lien avec 1.3.3 / 1.3.4) | 2 |
| 1.3.3 Ils expliquent les principes du conseil aux clients. (C2) 3 | <ul style="list-style-type: none">entretiens de conseil pour une prestation de services telle que par ex. manifestation, service en chambre, buffet, restaurantsituation initiale: activité de conseil avec informations basées sur une check-listeformulaire de réservation | 6 |
| 1.3.4 Ils expliquent l'importance de la lutte contre le gaspillage alimentaire («Food Waste») et citent des possibilités de le réduire. (C2) 3 | <ul style="list-style-type: none">définition de «Food Waste»les causes et les effetsles possibilités de réduire/empêcher le «Food Waste» | 2 |
| 1.3.5 Ils expliquent les formes de menus appropriés pour différents groupes d'âges et de personnes. (C2) 3 | Les informations préliminaires du domaine 4 (4.1.5 et 4.1.6) servent de base à cet objectif Cas de figure issus du quotidien professionnel | 3 |
| 1.3.7 Ils expliquent la procédure à suivre en cas de réclamations. (C2) 3 | La gestion des réclamations <ul style="list-style-type: none">les possibilités d'informer les supérieurs hiérarchiques (voie de service: oral/ téléphonique/par écrit)cas de figure issus du quotidien professionnel | 3 |

| <p>Compétence opérationnelle 1.5: fournir des prestations de services orientées vers les clients</p> <p>Les gestionnaires en intendance fournissent des prestations de services orientées vers les clients.</p> | | |
|--|--|---------------------|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| <p>1.5.6 Ils expliquent les principes d'un service approprié aux clients qui ont besoin de soutien. (C2) 3</p> | <ul style="list-style-type: none"> • les besoins des clients (type et genre de clients) • les moyens auxiliaires appropriés pour les personnes en situation de handicap, les personnes âgées et les enfants | 2 |
| <p>Compétence opérationnelle 1.6: organiser et réaliser des événements</p> <p>Les gestionnaires en intendance organisent des événements et les réalisent de façon professionnelle.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| <p>1.6.1 Ils établissent la planification de l'engagement des membres de l'équipe en fonction des travaux à effectuer. (C5) 3</p> | <p>Sur la base du point 5.3.1 de la 2^e année d'apprentissage</p> <p>Cas de figure issus de l'organisation d'un événement</p> <p>Interconnexion avec le point 1.6.2. de la 3^e année d'apprentissage (planifier entièrement un événement)</p> | 4 |
| <p>1.6.2 Ils planifient entièrement des événements. (C5) 3</p> | <p>Moyens de planification utilisables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • check-liste • formulaire de réservation • discussion de service • déroulement du service • rapport de travail • décompte • planification du service: (selon les bases du point 5.3.1; 2^e année d'apprentissage) • formulaire de feedback | 20 |

Compétence opérationnelle 1.7: proposer et mettre en œuvre des mesures de promotion des ventes

Les gestionnaires en intendance proposent des mesures de promotion des ventes et les mettent en œuvre.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|---|--|----------------------------|
| 1.7.1 Ils expliquent les instruments de marketing. (C2) 3 | <ul style="list-style-type: none">• définition du marketing• le marketing relatif aux prestations de services• le circuit du marketing (définition de l'objectif, planification, mise en œuvre, évaluation)• les mesures publicitaires (printmédias/ travail de relations publiques/ médias audiovisuels/ actions/bouche-à-oreille) | 6 |
| 1.7.3 Ils proposent des mesures de promotion des ventes. (C5) 3 | <ul style="list-style-type: none">• présentation de l'offre (produits/prestations de services)• développement du point 1.7.1; principes du marketing• cas de figure de mesures de promotion des ventes issues de l'entreprise | 4 |

CFC Domaine de compétences opérationnelles 2

Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et contenu pour l'école professionnelle

Classé par les 3 années d'apprentissage

| Domaine de compétences opérationnelles 2: nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements | | |
|---|---|----------------------------|
| Les personnes devraient se sentir à l'aise dans l'environnement où ils vivent ou dans celui où ils séjournent. Des locaux et des équipements adaptés et bien entretenus y contribuent de façon significative. Les critères en matière d'hygiène et d'une utilisation efficace de l'énergie et des ressources jouent un rôle essentiel dans le nettoyage des locaux et des équipements. Pour pouvoir satisfaire à ces exigences et effectuer un nettoyage efficace, il est indispensable de disposer de connaissances sur les matériaux et les processus de nettoyage, ainsi que sur la façon précise de procéder. | | |
| 1ère année d'apprentissage | | 40 leçons |
| Compétence opérationnelle 2.1: effectuer des nettoyages de façon adaptée aux matériaux et irréprochable du point de vue de l'hygiène, de l'efficacité et de l'écologie | | |
| Les gestionnaires en intendance assurent un nettoyage des locaux et des équipements adapté aux matériaux, irréprochable sur le plan de l'hygiène et efficace. Dans ce contexte, ils tiennent compte des aspects écologiques et ergonomiques ainsi que de l'application des mesures de sécurité au travail. | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 2.1.1 Ils expliquent les termes techniques suivants: <ul style="list-style-type: none">• méthodes de nettoyage;• systèmes de nettoyage• Types de nettoyage. (C2) 1 – 2 | Types de nettoyage Nettoyage durant la phase d'exploitation Méthodes de nettoyage pour <ul style="list-style-type: none">• les salissures non adhérentes• les salissures adhérentes, y compris le matériel, les appareils et les machines (aspirateur à sec) Systèmes de nettoyage pour <ul style="list-style-type: none">• le nettoyage visuel• le nettoyage d'entretien• le nettoyage intermédiaire | 10 |
| 2.1.2 Ils expliquent les propriétés de matériaux donnés. (C2) 1 - 2 | Les propriétés du point de vue du nettoyage et de l'utilisation: <ul style="list-style-type: none">• les revêtements de sols textiles/non textiles (pierre, matériaux céramiques, | 10 |

| | | |
|--|--|---|
| | bois/liège, matières synthétiques) <ul style="list-style-type: none"> les parois et les plafonds | |
| 2.1.3 Ils expliquent l'entretien correct de matériaux donnés. (C2) 1 - 2 | Détermination des matériaux/identification et entretien correct des matériaux; voir 2.1.2 | 3 |
| 2.1.8 Ils expliquent les règles d'hygiène à respecter lors du nettoyage de tous les locaux. (C2) 1 | Sur la base des principes de l'hygiène 6.3.2: <ul style="list-style-type: none"> le concept d'hygiène, le concept de nettoyage, la systématique du nettoyage (HACCP, thématisé en 2 ^e année d'apprentissage; 4.3.6) | 3 |
| 2.1.10 Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C2) 1 | La sécurité au travail dans le domaine du nettoyage <ul style="list-style-type: none"> les causes d'accidents la prévention des accidents/les symboles de danger l'ergonomie dans le domaine du nettoyage la posture corporelle l'aménagement de la place de travail le travail musculaire (sur la base des principes du point 6.3.2) | 3 |
| 2.1.11 Ils expliquent les directives en matière de tri sélectif. (C2) 1 | <ul style="list-style-type: none"> les concepts d'élimination des ordures le comportement durable le tri, l'élimination et le recyclage des déchets les pictogrammes | 5 |
| 2.1.13 Ils expliquent les principes du nettoyage et de la désinfection. (C2) 1 - 3 | <ul style="list-style-type: none"> les objectifs du nettoyage les facteurs du nettoyage les genres de salissures les micro-organismes, les voies de propagation | 2 |
| 2.1.14 Ils expliquent le nettoyage d'entretien, le nettoyage intermédiaire, le nettoyage approfondi et la désinfection de tous les locaux. (C2) 1, 3 | Définition/objectifs et différences des divers types de nettoyage | 2 |

| | | |
|--|--|----------------------------|
| 2.1.19 Ils expliquent les instruments utilisés pour l'autocontrôle et les contrôles en général. (C2) 1 | (traiter les principes figurant sous DCO 5) <ul style="list-style-type: none"> • les check-listes • les formulaires de contrôle • les bons de réparation | 2 |
| 2^e année d'apprentissage | | 40 leçons |
| <p>Compétence opérationnelle 2.1: effectuer des nettoyages de façon adaptée aux matériaux et irréprochable du point de vue de l'hygiène, de l'efficacité et de l'écologie</p> <p>Les gestionnaires en intendance assurent un nettoyage des locaux et des équipements adapté aux matériaux, irréprochable sur le plan de l'hygiène et efficace. Dans ce contexte, ils tiennent compte des aspects écologiques et ergonomiques ainsi que de l'application des mesures de sécurité au travail.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 2.1.1 Ils expliquent les termes techniques suivants: <ul style="list-style-type: none"> • méthodes de nettoyage; • systèmes de nettoyage • Types de nettoyage. (C2) 2 | <p>Méthodes de nettoyage pour</p> <ul style="list-style-type: none"> • les salissures adhérentes, y compris le matériel, les appareils et les machines (monobrosse, autolaveuse, machine à nettoyer les tapis, aspirateur à eau) <p>Types de nettoyage</p> <ul style="list-style-type: none"> • le nettoyage durant la phase d'exploitation <p>Systèmes de nettoyage</p> <p>Traitements de protection pour</p> <ul style="list-style-type: none"> • le nettoyage intermédiaire • le nettoyage à fond | 12 |
| 2.1.2 Ils expliquent les propriétés de matériaux donnés. (C2) 2 | <p>Les propriétés du point de vue du nettoyage et de l'utilisation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • les revêtements de sols textiles/non textiles (pierre, matériaux céramiques, bois/liège, matières synthétiques) • les parois et les plafonds | 12 |
| 2.1.3 Ils expliquent l'entretien correct de matériaux donnés. (C2) 2 | Détermination des matériaux/identification et entretien correct des matériaux; voir 2.1.2 | 3 |

| | | |
|--|---|-----------------------------------|
| <p>2.1.4 Ils expliquent les propriétés, les règles de sécurité et le champ d'application des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection. (C2) 2</p> | <ul style="list-style-type: none"> • la valeur pH • les produits de nettoyage: acides, alcalins, neutres, contenant des solvants, les produits de nettoyage spéciaux • les principaux composants | 6 |
| <p>2.1.5 Ils expliquent les aspects économiques et écologiques des produits de nettoyage et d'entretien. (C2) 2</p> | <p>Définition des termes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • durabilité, impact au niveau de l'entreprise • dosage (moyens auxiliaires de dosage, dosage manuel et dosage entièrement automatique) • calculer la proportion des mélanges | 2 |
| <p>Compétence opérationnelle 2.3: planifier et mettre en œuvre l'instruction d'autres personnes</p> <p>Les gestionnaires en intendance instruisent les personnes qui leur sont subordonnées afin que les processus de nettoyage se déroulent sans problèmes.</p> | | |
| <p>Objectifs évaluateurs école professionnelle</p> | <p>Contenu</p> | <p>Leçons recommandées</p> |
| <p>2.3.2 Ils planifient les instructions relatives aux méthodes de nettoyage. (C3) 2</p> | <ul style="list-style-type: none"> • la méthode des 4 étapes: préparer, montrer et expliquer, faire exécuter et expliquer, faire exercer, contrôler et corriger • l'utilisation de moyens auxiliaires: procédés de travail, description tâches, rapport de travail, check-listes, • le nettoyage d'entretien, le nettoyage intermédiaire | 5 |
| <p>3e année d'apprentissage</p> | | <p>40 leçons</p> |
| <p>Compétence opérationnelle 2.1: effectuer des nettoyages de façon adaptée aux matériaux et irréprochable du point de vue de l'hygiène, de l'efficacité et de l'écologie</p> <p>Les gestionnaires en intendance assurent un nettoyage des locaux et des équipements adapté aux matériaux, irréprochable sur le plan de l'hygiène et efficace. Dans ce contexte, ils tiennent compte des aspects écologiques et ergonomiques ainsi que de l'application des mesures de sécurité au travail.</p> | | |
| <p>Objectifs évaluateurs école professionnelle</p> | <p>Contenu</p> | <p>Leçons recommandées</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>2.1.4 Ils expliquent les propriétés, les règles de sécurité et le champ d'application des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection. (C2) 3</p> | <ul style="list-style-type: none"> • les produits d'entretien et de désinfection et leurs principaux composants • les produits combinés | 3 |
| <p>2.1.12 Ils démontrent l'importance des standards de qualité dans différentes entreprises. (C2) 3</p> | <p>(sur la base des principes DCO 5.2.1 / 5.2.2; concept de qualité)</p> <ul style="list-style-type: none"> • comparaison de différents standards de qualité en matière de nettoyage (home, hôpital, hôtel, centre de formation, ...) • les instruments de contrôle • le catalogue de prestations en tant qu'instrument de travail | 2 |
| <p>2.1.13 Ils expliquent les principes du nettoyage et de la désinfection. (C2) 3</p> | <ul style="list-style-type: none"> • exigences, mise en œuvre et procédures de la désinfection des surfaces • les chambres d'isolement | 2 |
| <p>2.1.14 Ils expliquent le nettoyage d'entretien, le nettoyage intermédiaire, le nettoyage approfondi et la désinfection de tous les locaux. (C2) 1, 3</p> | <p>La désinfection</p> <p>Les procédés de nettoyage dans les zones d'isolement selon le concept de l'entreprise</p> | 2 |
| <p>2.1.17 Ils planifient les tâches d'organisation relatives au nettoyage d'entretien, nettoyage intermédiaire et nettoyage approfondi. (C4) 3</p> | <p>L'élaboration de plans de travail pour tous les nettoyages (y compris les nettoyages spéciaux)</p> | 4 |
| <p>2.1.18 Ils planifient les processus de nettoyage et de désinfection. (C4) 3</p> | <p>Elaboration de processus de travail pour tous les travaux de nettoyage et de désinfection</p> | 3 |

Compétence opérationnelle 2.2: équiper et aménager des locaux de façon appropriée à la situation et aux besoins

Les gestionnaires en intendance veillent à équiper et à aménager les locaux de manière agréable, en tenant compte de leur affectation et des besoins des clients.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|--|--|---------------------|
| <p>2.2.1 Ils expliquent les principes de l'aménagement des locaux. (C2) 3</p> | <ul style="list-style-type: none"> • le but et le sens de l'aménagement des locaux • les possibilités et les limites de l'aménagement des locaux • l'importance et l'impact des couleurs sur les clients • les différents types d'éclairage, les moyens d'éclairage (propriétés, prix, durée de vie) | 7 |
| <p>2.2.2 Ils procèdent à l'aménagement et à l'équipement de locaux. (C5) 3</p> | <ul style="list-style-type: none"> • clarification des besoins en matière d'habitat sur la base de différentes situations initiales • les aires de mouvement (zones de déplacement, zones de service, espaces libres) • aménager des locaux en fonction de la situation (ameublement, éclairage, décoration) | 7 |
| <p>2.2.4 Ils établissent des propositions de décorations florales (fleurs coupées et plantes vertes) pour des locaux donnés et en fonction des situations. (C5) 3</p> | <ul style="list-style-type: none"> • la décoration des locaux adaptée à la saison et à l'événement prévu • les connaissances de base dans le domaine de l'élaboration de propositions de décorations pour des situations données • les fleurs coupées, les arrangements floraux, les bouquets (saison, propriétés, durée de vie, entretien) • les plantes vertes (emplacement, entretien, soins) • le matériel nécessaire: vase, récipients, outils pour fleurs coupées et plantes vertes | 7 |

Compétence opérationnelle 2.3: planifier et mettre en œuvre l’instruction d’autres personnes

Les gestionnaires en intendance instruisent les personnes qui leur sont subordonnées afin que les processus de nettoyage se déroulent sans problèmes.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|---|--|----------------------------|
| 2.3.2 Ils planifient les instructions relatives aux méthodes de nettoyage. (C3) 3 | Sur la base des principes de la 2^e année d'apprentissage ; 2.3.2 Le nettoyage à fond, la désinfection, le nettoyage spécial | 3 |

CFC Domaine de compétences opérationnelles 3

Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et contenu pour l'école professionnelle

Classé par les 3 années d'apprentissage

| <p>Domaine de compétences opérationnelles 3: réalisation des travaux du circuit du linge</p> <p>L'entretien du linge comprend le traitement, l'entretien et la mise à disposition du linge d'entreprise et du linge privé. Les gestionnaires en intendance sont conscients que seul du linge correctement entretenu est utile à l'utilisateur final, raison pour laquelle ils traitent le linge en tenant compte non seulement d'une utilisation efficace de l'énergie et des ressources et mais également des aspects économiques, de la sécurité au travail et de la protection de la santé.</p> | | |
|---|---|---------------------|
| 1ère année d'apprentissage | | 40 leçons |
| <p>Compétence opérationnelle 3.1: traiter le linge de l'entreprise et le linge privé de façon respectueuse et hygiénique</p> <p>Les gestionnaires en intendance assurent un entretien du linge soigné, précis et efficace et qui prend en compte les aspects de l'écologie, de l'ergonomie et de l'application des mesures de sécurité au travail.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 3.1.1 Ils décrivent le déroulement du travail dans le circuit du linge. (C2) 1 | <ul style="list-style-type: none"> • le circuit interne du linge • le circuit du linge avec implication de services d'entretien du linge externes • le circuit du linge avec du linge en leasing • la zone sale • la zone propre | 6 |
| 3.1.2 Ils expliquent les caractéristiques ainsi que les domaines d'utilisation des textiles. (C2) 1 - 2 | <ul style="list-style-type: none"> • les fibres naturelles végétales (coton, lin) • les fibres naturelles animales (laine, soie) • les fibres chimiques cellulosiques • les fibres chimiques synthétiques | 10 |
| 3.1.3 Ils comprennent les informations figurant sur les étiquettes d'entretien et, sur cette base, définissent un entretien adapté au textile à traiter. (C3) 1 - 2 | <p>Étiquettes d'entretien:</p> <p>Symboles de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lavage • blanchiment • repassage • séchage • nettoyage professionnel des textiles | 6 |

| | | |
|--|---|----------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • «Wet-Clean» • cycle de lavage normal • cycle de lavage délicat <p>Travailler en fonction des différentes étapes du traitement du linge</p> | |
| <p>3.1.5 Ils expliquent les propriétés les domaines d'utilisation des produits de lessive et des produits auxiliaires. (C2) 1</p> | <p>Le rôle des composants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • les substances tensioactivesles adoucissants • les agents de blanchiment • les enzymes • les azurants optiques <p>Les produits de lessive:</p> <ul style="list-style-type: none"> • les produits universels / lessives complètes • les produits pour lavage à haute température • les produits pour linge de couleur • les produits pour linge fin • les produits pour lainage | 8 |
| <p>3.1.9 Ils expliquent les règles d'hygiène en vigueur dans les travaux du circuit du linge. (C2) 1</p> | <ul style="list-style-type: none"> • L'hygiène personnelle, l'hygiène d'entreprise et l'hygiène des produits dans les zones sales et dans les zones propres | 2 |
| <p>Compétence opérationnelle 3.2: remettre les textiles en état</p> <p>Les gestionnaires en intendance assurent une remise en état des textiles efficiente et justifiable sur le plan économique.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| <p>3.2.1 Ils expliquent les techniques d'une remise en état efficiente des textiles justifiable sur le plan économique. (C3) 1 - 2</p> | <p>La manipulation de la machine à coudre</p> <p>Sur la base d'instructions, / de démonstrations pratiques: Réparer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • les ourlets de linge d'entreprise • les ourlets de vêtements / ourlets de confection • les coutures simples • les fermetures-éclair décousues • les poches décousues/pièces appliquées | 8 |

Compétence opérationnelle 3.1: traiter le linge de l'entreprise et le linge privé de façon respectueuse et hygiénique

Les gestionnaires en intendance assurent un entretien du linge soigné, précis et efficient et qui prend en compte les aspects de l'écologie, de l'ergonomie et de l'application des mesures de sécurité au travail.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|---|--|---------------------|
| 3.1.2 Ils expliquent les caractéristiques ainsi que les domaines d'utilisation des textiles. (C2) 2 | <ul style="list-style-type: none"> les fibres fonctionnelles, les fibres mélangées l'ennoblissement, les apprêts (imprégnation, sanforisage, tissus infroissables, tissus mercerisés, tissus apprêtés, tissus avec traitement antimicrobien, tissus avec traitement antitramme) la différence entre textiles tissés et tricotés (entretien) | 4 |
| 3.1.3 Ils comprennent les informations figurant sur les étiquettes d'entretien et, sur cette base, définissent un entretien adapté au textile à traiter. (C3) 2 | <ul style="list-style-type: none"> travailler en fonction des différentes étapes du lavage du linge (rapport volume de linge / volume d'eau, programmes additionnels (trempage, 1 à 2 prélavages, lavage), humidité résiduelle, cool down, «Wet-clean») coussins, duvets et rideaux lavables | 3 |
| 3.1.4 Ils expliquent la différence de traitement auquel est soumis, dans l'entreprise, le linge privé et le linge d'entreprise. (C2) 2 | <ul style="list-style-type: none"> définition: le linge privé et le linge d'entreprise le tri du linge sale les types de finitions (par ex. calandrage, finisher,) les exigences en matière de qualité | 2 |
| 3.1.5 Ils expliquent les propriétés les domaines d'utilisation des produits de lessive et des produits auxiliaires. (C2) 2 | Les produits auxiliaires: <ul style="list-style-type: none"> les produits de prétraitement (produits détachants) les produits de post-traitement (revitalisant / amidon) le système modulaire | 4 |
| 3.1.6 Ils expliquent les aspects économiques et écologiques des produits de lessive et des produits auxiliaires. (C2) 2 | Avantages et inconvénients lors de l'utilisation des composants L'offre en matière de produits de lessive | 2 |

| | | |
|---|--|----------|
| <p>3.1.7 Ils expliquent la façon optimale de choisir les produits de lessive et les produits auxiliaires les mieux appropriés pour des textiles définis et argumentent leur décision. (C6) 2</p> | <p>Sur la base des principes de 3.1.2. et 3.1.5. Exemples pratiques</p> | <p>2</p> |
| <p>3.1.11 Ils décrivent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C2) 2</p> | <ul style="list-style-type: none"> • les causes d'accident • la gestion des produits de lessive, des produits auxiliaires, des machines et des appareils de la buanderie • la posture corporelle / l'ergonomie • aménagement de la place de travail • la protection contre les micro-organismes • (sur la base des principes du point 6.3.2) | <p>2</p> |
| <p>3.1.12 Ils expliquent quels sont les facteurs qui exercent une influence sur un dosage écologique et économique. (C2) 2</p> | <p>Dosage manuel et automatique</p> <ul style="list-style-type: none"> • la dureté de l'eau • la tailles des différentes machines / les charges admissibles • les programmes de lavage / les degrés de salissure • les indications des fabricants de produits de lessive | <p>2</p> |
| <p>3.1.13 Ils expliquent quels sont les machines et les appareils utilisés dans le circuit du linge ainsi que leurs domaines d'applications. (C2) 2</p> | <p>Utilisation / nettoyage / maintenance:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lave-linge dispositifs de dosage • machines à lavage en continu / tunnel de lavage sèche-linge / Secomat • calandre • finisher • station de repassage • machines à plier le linge | <p>7</p> |

| Compétence opérationnelle 3.2: remettre les textiles en état | | |
|---|---|----------------------------|
| Les gestionnaires en intendance assurent une remise en état des textiles efficiente et justifiable sur le plan économique. | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 3.2.1 Ils expliquent les techniques d'une remise en état efficiente des textiles justifiable sur le plan économique. (C3) 2 | Réparer: <ul style="list-style-type: none"> • Reprendre au point serpentín / zig-zag cousu (fentes, accrocs, petits trous, ourlets défaits) Remplacer: <ul style="list-style-type: none"> • les boutons • les pressions (à la riveteuse et à la main) • le velcro • les attaches • les suspends • Marquage du linge, pose de patches | 10 |
| 3.2.2 Ils évaluent si la remise en état de textiles endommagés est réalisable et justifiable du point de vue économique. (C4) 2 | <ul style="list-style-type: none"> • les causes à l'origine des dégâts occasionnés aux textiles • les facteurs de décision dans le domaine des travaux de remise en état des textiles endommagés • les aspects économiques (durée du travail, coûts matériel) • les aspects écologiques | 2 |
| 3e année d'apprentissage | | 20 leçons |
| Compétence opérationnelle 3.1: traiter le linge de l'entreprise et le linge privé de façon respectueuse et hygiénique | | |
| Les gestionnaires en intendance assurent un entretien du linge soigné, précis et efficient et qui prend en compte les aspects de l'écologie, de l'ergonomie et de l'application des mesures de sécurité au travail. | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 3.1.8 Ils expliquent l'importance des standards de qualité en vigueur dans les différentes entreprises. (C2) 3 | En référence aux différents travaux du circuit du linge: <ul style="list-style-type: none"> • les divers standards de qualité • les contrôles de qualité • l'assurance qualité Comparaison des standards de qualité en vigueur dans les entreprises formatrices (comparaison DCO 5.2.1, 5.2.2) | 2 |

| | | |
|--|--|----------------------------|
| 3.1.10 Ils planifient les travaux du circuit du linge. (C3) 3 | <ul style="list-style-type: none"> élaborer des processus de travail relatifs à tous les travaux du circuit du linge en tenant compte des exigences de l'entreprise (y compris le transport et le stockage) | 4 |
| 3.1.16 Ils expliquent les différentes étapes de travail du circuit du linge et les contrôles qui leur sont spécifiques. (C2) 3 | <ul style="list-style-type: none"> critères vérifiables au niveau des processus et des résultats les instruments de contrôle internes (check-listes) exemples issus des entreprises formatrices | 2 |
| 3.1.19 Ils expliquent les avantages et les inconvénients de l'«insourcing» et de l'«outsourcing». (C2) 3 | <ul style="list-style-type: none"> définition terminologique les avantages et les inconvénients (personnel, finances, écologie) le linge en location, le linge en leasing et la blanchisserie propriété de l'entreprise | 2 |
| <p>Compétence opérationnelle 3.3: traiter le linge infectieux</p> <p>Les gestionnaires en intendance respectent les règles du traitement du linge infectieux.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 3.3.1 Ils expliquent les possibilités de traiter le linge infectieux. (C2) 3 | <p>Les procédures de désinfection:</p> <ul style="list-style-type: none"> chimique thermo-chimique thermique | 4 |
| 3.3.2 Ils expliquent le traitement du linge infectieux et les dispositions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé ainsi que les standards généraux d'hygiène. (C2) 3 | <ul style="list-style-type: none"> les directives SUVA les concepts de l'entreprise | 2 |
| 3.3.3 Ils expliquent les propriétés et le champ d'application des produits de désinfection. (C2) 3 | <p>Produits de désinfection (comparaison avec DCO 2.1.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> les aldéhydes les produits à base d'oxygène <p>Exemples issus de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> les dangers de certains produits désinfectants | 4 |

CFC Domaine de compétences opérationnelles 4

Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et contenu pour l'école professionnelle

Classé par les 3 années d'apprentissage

Domaine de compétences opérationnelles 4: composition, préparation et distribution de menus

Une alimentation saine et une restauration adéquate, proposées dans une ambiance agréable, sont de première importance pour la qualité de vie.

Lors de la composition des menus, outre les règles générales d'une alimentation saine, il s'agit de tenir compte des besoins nutritionnels spécifiques, définis en fonction de l'âge et par rapport à certaines maladies. Les produits finis ou semi-finis sont des composants non négligeables de la préparation des mets.

Lors de la préparation de certains mets, dans le système de distribution ainsi que durant le processus de lavage de la vaisselle, il est important que les prescriptions légales en matière d'hygiène des denrées alimentaires, de la sécurité au travail et de la protection de la santé, notamment celles édictées par l'entreprise au niveau de l'assurance qualité et de l'hygiène, soient respectées. Pour accomplir efficacement leurs tâches, il est essentiel que les gestionnaires en intendance soient capables de manipuler les machines et les appareils de manière professionnelle.

Une utilisation efficace de l'énergie et des ressources joue un rôle primordial dans l'ensemble de la préparation des repas, de l'achat de produits frais jusqu'à la production ainsi que lors de l'entretien des machines et des appareils.

1ère année d'apprentissage

40 leçons

Compétence opérationnelle 4.1: composer des menus répondant aux critères d'une alimentation saine

Lors de la composition et de l'évaluation d'une alimentation appropriée pour les clients, les gestionnaires en intendance prennent en compte les règles d'une alimentation saine et veillent à employer des produits régionaux de saison.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|--|---|---------------------|
| 4.1.1 Ils décrivent les caractéristiques des différents groupes d'aliments en fonction des nutriments qu'ils contiennent. (C2) 1 | La différence entre les aliments, les nutriments et les groupes d'aliments Subdiviser et classer les aliments en différents groupes: <ul style="list-style-type: none"> • l'eau/les boissons sans sucre • les fruits et légumes • les céréales, les pommes de terre, les légumineuses | 2 |

| | | |
|---|--|----------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • le lait et les produits laitiers, la viande, le poisson, les œufs, les légumineuses • les graisses, les huiles, les noix • les produits d'agrément sucrés ou salés, l'alcool | |
| 4.1.2 Ils expliquent le rôle des nutriments. (C2) 1 | <ul style="list-style-type: none"> • les macronutriments et leurs fonctions au niveau du corps (lipides, hydrates de carbone et protéines) • les micronutriments et leurs fonctions au niveau du corps (vitamines, sels minéraux) • l'eau • les fibres alimentaires | 8 |
| 4.1.3 Ils expliquent la pyramide des denrées alimentaires. (C2) 1 | <p>La pyramide alimentaire de la Société suisse de nutrition:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le but et le sens de la représentation sous forme de pyramide • les exigences d'une alimentation saine (grandeurs des portions, besoins quotidiens et besoins hebdomadaires) | 2 |
| 4.1.8 Ils expliquent l'utilisation des denrées alimentaires en fonction de l'étiquetage et de leur valeur nutritive. (C2) 1 | <p>Les déclarations figurant sur les denrées alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • la valeur nutritionnelle kcal / Joule • les méthodes de production: conventionnelle, production intégrée (PI), bio, ... • les allergies, les intolérances (gluten, lactose) • les numéros E | 4 |
| <p>Compétence opérationnelle 4.2: préparer des mets selon les directives</p> <p>Les gestionnaires en intendance préparent des mets selon les directives légales et celles édictées par l'entreprise.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 4.2.8 Ils expliquent les règles d'hygiène en cuisine lors de la préparation de mets. (C2) 1 | <p>Les règles d'hygiène:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'hygiène personnelle • l'hygiène d'entreprise • l'hygiène des produits (sur la base des principes DCO 6.3.2) | 2 |

Compétence opérationnelle 4.4: assurer le bon déroulement du processus de lavage de la vaisselle

Les gestionnaires en intendance assurent une organisation du lavage de la vaisselle efficiente et irréprochable du point de vue de l'hygiène, tout en tenant compte des aspects écologiques et ergonomiques.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|---|--|----------------------------|
| 4.4.8 Ils expliquent les règles de l'élimination des déchets et leur importance. (C2) 1 | Tri des différents déchets dans le local de lavage de la vaisselle. Exemples issus de la pratique. Les déchets: <ul style="list-style-type: none">• triage• valorisation -> (recyclage)• destruction -> (incinération) | 2 |

2^e année d'apprentissage**40 leçons****Compétence opérationnelle 4.1: composer des menus répondant aux critères d'une alimentation saine**

Lors de la composition et de l'évaluation d'une alimentation appropriée pour les clients, les gestionnaires en intendance prennent en compte les règles d'une alimentation saine et veillent à employer des produits régionaux de saison.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|--|---|----------------------------|
| 4.1.9 Ils citent les principaux produits frais disponibles à chaque saison. (C1) 2 | Les saisons de production des fruits, des légumes, de la viande (gibier) en Suisse et dans les pays voisins | 2 |
| 4.1.10 Ils expliquent pour quelles raisons, d'ordre écologique, l'utilisation de produits régionaux de saison devrait être favorisée. (C2) 2 | Comparaison des produits régionaux de saison avec les produits importés durant toute l'année: <ul style="list-style-type: none">• les méthodes de production• les voies de transport• le carburant/la consommation énergétique (énergie grise)• la teneur en vitamines et en sel minéraux, l'arôme• le degré de maturité à la récolte (fruits et légumes) | 4 |

Compétence opérationnelle 4.2: préparer des mets selon les directives

Les gestionnaires en intendance préparent des mets selon les directives légales et celles édictées par l'entreprise.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|---|---|---------------------|
| 4.2.1 Ils expliquent les termes techniques. (C2) 2 | <ul style="list-style-type: none">• les termes techniques des recettes utilisées• les moyens auxiliaires en cuisine (utilisation) | 4 |
| 4.2.2 Ils expliquent des méthodes de cuisson définies. (C2) 2 | Ils démontrent des méthodes de cuisson et différentes types de préparations: <ul style="list-style-type: none">• bouillir• pocher• blanchir• sauter• cuire à la vapeur• étuver• cuire au four• gratiner | 6 |
| 4.2.3 Ils décrivent le matériel de cuisine et expliquent pour quelles techniques de préparation et de découpe définies il est utilisé. (C2) 2 | Définitions des techniques de coupe (comparaison avec Cours interentreprises DCO 4.2.3) Les moyens auxiliaires relatifs aux techniques de préparation et de découpe utilisées | 2 |
| 4.2.4 Ils planifient la préparation de mets. (C3) 2 | Planification du temps et du travail: <ul style="list-style-type: none">• travaux préliminaires / mise en place (y compris temps de préparation.)• travail principal (durée de la cuisson/dressage)• travail final (rangement) | 4 |
| 4.2.10 Ils expliquent les effets d'une gestion inappropriée des denrées alimentaires. (C2) 2 | HACCP/assurance qualité <ul style="list-style-type: none">• la loi sur les denrées alimentaires, les contrôles• la livraison, l'entreposage correct, la production• la date de conservation / la date de conservation minimale / la date de consommation• les micro-organismes | 4 |

| | | |
|--|---|----------------------------|
| 4.2.12 Ils expliquent le concept de produits «Convénience» et leurs différentes gammes. (C2) 2 | <ul style="list-style-type: none"> • les produits semi-finis et les produits finis • les gammes 1 - 6 (par ex. pommes de terre: de crues à prêtes à la consommation) • les avantages et les inconvénients des différentes gammes | 2 |
| 4.2.13 Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C2) 2 | <p>La prévention des accidents en cuisine</p> <p>Les mesures:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prévenir les coupures • prévenir les brûlures prévenir les chutes et les trébuchements • adopter une posture corporelle correcte (soulever des charges, porter des charges, se tenir, debout) • travailler de façon à ménager le corps • prévenir les incendies <p>(sur la base du DCO 6.3.2)</p> | 2 |
| <p>Compétence opérationnelle 4.3: assurer la distribution des repas en tenant compte des besoins</p> <p>Les gestionnaires en intendance assurent la distribution des repas en respectant l'hygiène et en tenant compte des besoins.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 4.3.1 Ils expliquent le déroulement du travail dans les systèmes de distribution des repas. (C2) 2 | <p>La ligne chaude: «Cook and serve» Préparer, apprêter, tenir au chaud, servir</p> <p>La ligne froide: «Cook and chill» («Cook and freeze») Préparer, apprêter, réfrigérer en cellule congeler, régénérer, servir</p> | 2 |
| 4.3.2 Ils expliquent les avantages et les inconvénients des systèmes de distribution des repas. (C2) 2 | <p>Les avantages et les inconvénients du «Cook and serve» et du «Cook and chill» du point de vue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • du temps • du prix • de l'écologie: consommation énergétique, production de déchets • du personnel • de la valeur nutritive | 2 |
| 4.3.5 Ils expliquent les machines et les appareils utilisés dans le cadre du | <ul style="list-style-type: none"> • le steamer / le steamer combi • la cellule de refroidissement • le micro-ondes | 2 |

| | | |
|--|---|----------------------------|
| <p>système de distribution des repas. (C2) 2</p> | <ul style="list-style-type: none"> • la salamandre • le frigo • le congélateur • le bain-marie, le chariot chauffant • la chaîne de distribution • les couverts, la vaisselle et les plateaux appropriés | |
| <p>4.3.6 Ils expliquent les directives en matière d'hygiène qui sont en vigueur dans le cadre de la distribution des repas. (C2) 2</p> | <p>Les règles d'hygiène:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'hygiène personnelle • l'hygiène d'entreprise • l'hygiène des produits <p>(sur la base des principes DCO 6.3.2)</p> | 1 |
| <p>Compétence opérationnelle 4.4: assurer le bon déroulement du processus de lavage de la vaisselle</p> <p>Les gestionnaires en intendance assurent une organisation du lavage de la vaisselle efficace et irréprochable du point de vue de l'hygiène, tout en tenant compte des aspects écologiques et ergonomiques.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| <p>4.4.3 Ils expliquent les machines et les appareils du processus de lavage de la vaisselle. (C2) 2</p> | <p>Comparaison entre différentes machines et utilisation appropriée des différents modèles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • les machines monocuve et multicuves • les modèles à chargement frontal, les modèles à capot, les modèles à avancement automatique des casiers / tunnel de lavage • les moyens auxiliaires utilisés dans le domaine de l'organisation du lavage de la vaisselle: distributeur de paniers, cuves de trempage, chariot de transport, ... | 2 |
| <p>4.4.7 Ils expliquent quels sont les facteurs qui exercent une influence sur un dosage écologique et économique. (C2) 2</p> | <ul style="list-style-type: none"> • les travaux préparatoires effectués dans la zone sale • les différents détergents • la dureté de l'eau • la capacité de la cuve • le programme de lavage • le contrôle / la vérification du résultat | 1 |

Compétence opérationnelle 4.1: composer des menus répondant aux critères d'une alimentation saine

Lors de la composition et de l'évaluation d'une alimentation appropriée pour les clients, les gestionnaires en intendance prennent en compte les règles d'une alimentation saine et veillent à employer des produits régionaux de saison.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|--|---|---------------------|
| 4.1.4 Ils expliquent les besoins énergétiques et les besoins en nutriments de différentes classes d'âges et de différents groupes de personnes (par ex. en fonction de la profession exercée, de l'activité, de l'état de santé). (C2) 3 | <p>Le métabolisme</p> <p>Déterminer / calculer les besoins énergétiques globaux dans différents cas de figure:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le métabolisme de base et ce qui l'influence • le métabolisme additionnel et ce qui l'influence • les besoins en nutriments dans différents cas de figure | 7 |
| 4.1.5 Ils composent une alimentation convenant à différents groupes de personnes et à différentes classes d'âges. (C3) 3 | <ul style="list-style-type: none"> • les différentes formes de régimes (principes de base, ce qui est permis et ce qui ne l'est pas) • l'alimentation à valeur intégrale • l'alimentation à texture modifiée • le régime allégé • le régime végétarien • le régime pauvre en cholestérol • le régime pauvre en graisses • le régime pauvre en purines • le régime sans gluten • le régime sans lactose • le régime sans sel <p>Classifier les formes de régimes de différents cas de figure (enfants, jeunes gens, adultes, personnes âgées)</p> | 8 |
| 4.1.6 Ils composent des menus équilibrés pour différentes classes d'âges et différents groupes de personnes. (C3) 3 | <p>Cas de figures sur la base des principes de la pyramide alimentaire</p> <p>Les groupes de personnes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • enfants et jeunes gens • adultes • femmes enceintes • personnes âgées | 10 |

| | | |
|--|---|----------------------------|
| | en tenant compte de l'état de santé, de l'activité physique, du mouvement/sport pratiqué, de la période de l'année et de l'âge. | |
| 4.1.7 Ils expliquent les contraintes que les maladies les plus courantes imposent en matière d'alimentation. (C2) 3 | Les maladies influencées par l'alimentation: <ul style="list-style-type: none"> • la constipation • la diarrhée • l'hypertension artérielle • le cholestérol • la goutte • le diabète de type II • la maladie cœliaque • l'intolérance au lactose • l'obésité • les allergies | 10 |
| <p>Compétence opérationnelle 4.4: assurer le bon déroulement du processus de lavage de la vaisselle</p> <p>Les gestionnaires en intendance assurent une organisation du lavage de la vaisselle efficiente et irréprochable du point de vue de l'hygiène, tout en tenant compte des aspects écologiques et ergonomiques.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 4.4.1 Ils démontrent le déroulement du travail dans les divers processus de lavage de la vaisselle et en expliquent les différences essentielles. (C2) 3 | <p>Le circuit de la vaisselle</p> <ul style="list-style-type: none"> • la réception de la vaisselle sale • l'élimination des déchets (restes de nourriture, serviettes, papier, etc.) • le tri, le pré-lavage, le trempage • le chargement de la machine / du panier • l'engagement dans la machine • le séchage • la remise à disposition <p>L'organisation du lavage de la vaisselle dans sa propre entreprise formatrice</p> <p>Différences:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le lavage à la main • le lave-vaisselle à capot • le lave-vaisselle à avancement automatique des casiers / tunnel de lavage • le lave-vaisselle à panier / le lave-verres, le lave-vaisselle domestique | 4 |

| | | |
|---|---|----------|
| <p>4.4.5 Ils expliquent les directives et les règles en matière d'hygiène qui sont en vigueur dans les processus de lavage de la vaisselle. (C2) 3</p> | <ul style="list-style-type: none"> • la zone sale • la zone propre • les programmes de lavage (durée du lavage) • les températures (température minimale) • les détergents | <p>1</p> |
|---|---|----------|

CFC Domaine de compétences opérationnelles 5

Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et contenu pour l'école professionnelle

Classé par les 3 années d'apprentissage

| <p>Domaine de compétences opérationnelles 5: exécution de travaux administratifs</p> <p>Les gestionnaires en intendance connaissent l'organisation de l'entreprise, permettant ainsi de garantir que les différents travaux d'intendance puissent être réalisés sans problème.</p> <p>Ils exécutent tous les travaux administratifs relatifs à leurs domaines d'activité. Ces travaux font partie intégrante de l'assurance qualité.</p> <p>Dans ce contexte, il est indispensable de procéder à une saisie méticuleuse des données et des informations.</p> | | |
|---|---|----------------------------|
| 1ère année d'apprentissage | | 20 leçons |
| <p>Compétence opérationnelle 5.3: effectuer des travaux administratifs</p> <p>Les gestionnaires en intendance effectuent des travaux administratifs de façon soigneuse et efficiente.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 5.3.1 Ils élaborent des procédures de travail, des listes et des formulaires de contrôle informatisés. (C3) 1 | <ul style="list-style-type: none"> les objectifs / l'utilisation des documents différences / forme / contenus / style / explication des symboles / abréviation 1^{ère} année d'apprentissage: rapport de travail / procédé de travail | 2 |
| 5.3.2 Ils élaborent les documents administratifs requis, à l'aide de l'ordinateur et en fonction des directives reçues et des modèles existants. (C5) 1 | <ul style="list-style-type: none"> les objectifs / l'utilisation des documents différences / forme / présentations / police de caractères / contenu / rédaction / style la lettre d'accompagnement, le mémo d'information, la fiche de transmission les formulaires le bon de réparation, la note d'entretien le rapport téléphonique, le classement des documents (manuel et électronique) les principes de classement, les méthodes de classement | 9 |

Compétence opérationnelle 5.6: procéder à l'enregistrement administratif des prestations de services fournies

Les gestionnaires en intendance effectuent des travaux administratifs relatifs aux prestations de services fournies.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|--|---|----------------------------|
| 5.6.1 Ils expliquent les méthodes de paiement. (C2) 1 | <ul style="list-style-type: none">• les méthodes de paiement liées à la personne et les méthodes de paiement non liées à la personne• le paiement comptant• le trafic des paiements sans argent liquide (débit / crédit)<ul style="list-style-type: none">➤ Les cartes de crédit➤ Les cartes Maestro, la Postcard➤ Les cartes Cash Autres méthodes de paiement internes à l'entreprise: <ul style="list-style-type: none">➤ le paiement par bons➤ les jetons➤ les supports de données multifonctions➤ les déductions forfaitaires du salaire | 6 |
| 5.6.3 Ils élaborent des décomptes informatisés. (C3) 1 | <ul style="list-style-type: none">• les décomptes simples de prestations de services fournies (par ex. apéritif, service de nettoyage, remise en état de la lingerie, consommation prise à la cafétéria, ...)• les factures internes• les quittances, le décompte TVA | 3 |

Compétence opérationnelle 5.1: mettre en oeuvre l'organisation de l'entreprise de façon optimale

Les gestionnaires en intendance assurent une mise en oeuvre optimale de l'organisation de l'entreprise.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|--|---|---------------------|
| <p>5.1.1 Ils expliquent les termes «Organisation de l'entreprise» et «Organisation du travail». (C2) 2</p> | <p>L'organisation de l'entreprise, les différences entre les divers genres d'entreprises L'organisation structurelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • définition • les principes de l'organigramme • le diagramme de fonctions • la description de fonction / le cahier des charges <p>L'organisation opérationnelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • définition • le plan d'engagement • le plan de travail • le diagramme opérationnel • le procédé de travail • la check-liste • la fiche de contrôle | <p>3</p> |
| <p>5.1.2 Ils expliquent différents moyens de communication permettant de transmettre des informations. (C2) 2</p> | <ul style="list-style-type: none"> • les buts d'une information • les différents modes d'informations internes et externes de l'entreprise • communication personnelle, téléphone, lettre commerciale, courriel, fax, intranet, fiche de transmission/de communication, panneau d'affichage, etc. • le respect des voies hiérarchiques • les avantages et les inconvénients des différents moyens de communication | <p>2</p> |

Compétence opérationnelle 5.3: effectuer des travaux administratifs

Les gestionnaires en intendance effectuent des travaux administratifs de façon soigneuse et efficiente.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|---|--|----------------------------|
| 5.3.1 Ils élaborent des procédures de travail, des listes et des formulaires de contrôle informatisés. (C3) 2 | <ul style="list-style-type: none">• les objectifs / l'utilisation des documents• différences / forme / contenus / langue / explication des symboles• le plan d'engagement• le plan de travail• l'utilisation de check-listes• les listes de mise en place | 3 |
| 5.3.2 Ils élaborent les documents administratifs requis, à l'aide de l'ordinateur et en fonction des directives reçues et des modèles existants. (C5) 2 | <ul style="list-style-type: none">• les objectifs / l'utilisation des documents• différences / forme / présentation / police de caractères / contenu / rédaction / style• le flyer / la brochure• l'affiche• la carte de menu• la fiche d'information• l'invitation• la commande interne• le formulaire de réservation | 5 |

Compétence opérationnelle 5.5: préparer l'achat des marchandises et gérer le stock

Les gestionnaires en intendance effectuent, de façon efficiente, des travaux administratifs dans le domaine de l'achat des marchandises et de la gestion du stock.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|--|--|----------------------------|
| 5.5.1 Ils expliquent le circuit des marchandises au sein de l'entreprise. (C2) 2 | <ul style="list-style-type: none">• les achats centralisés et les achats décentralisés• le circuit interne des marchandises• les systèmes de commande internes | 4 |

| <p>Compétence opérationnelle 5.6: procéder à l'enregistrement administratif des prestations de services fournies</p> <p>Les gestionnaires en intendance effectuent des travaux administratifs relatifs aux prestations de services fournies.</p> | | |
|---|---|---------------------|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| <p>5.6.2</p> <p>Ils expliquent les systèmes de paiement par caisse. (C2) 2</p> | <ul style="list-style-type: none"> • définition des systèmes de caisse • les caisses autonomes • les caisses en réseau | 3 |

| 3e année d'apprentissage | | 20 leçons |
|--|--|---------------------|
| <p>Compétence opérationnelle 5.2: contribuer à la mise en œuvre de l'assurance qualité de l'entreprise</p> <p>Dans le cadre de leurs activités administratives, les gestionnaires en intendance contribuent à une mise en œuvre professionnelle de l'assurance qualité.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| <p>5.2.1</p> <p>Ils expliquent le principe de l'assurance qualité. (C2) 3</p> | <ul style="list-style-type: none"> • définition de l'assurance qualité • les objectifs et la terminologie de l'assurance qualité • les systèmes de management par la qualité | 2 |
| <p>5.2.2</p> <p>Ils expliquent le concept de démarche qualité relatif aux différents domaines d'activité de l'entreprise. (C2) 3</p> | <ul style="list-style-type: none"> • les différents niveaux du management par la qualité (qualité structurelle, qualité des processus, qualité des résultats) • expliquer l'assurance qualité sur la base d'exemples pratiques • l'autocontrôle | 2 |
| <p>Compétence opérationnelle 5.3: effectuer des travaux administratifs</p> <p>Les gestionnaires en intendance effectuent des travaux administratifs de façon soigneuse et efficiente.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| <p>5.3.1</p> <p>Ils élaborent des procédures de travail, des listes et des formulaires de con-</p> | <ul style="list-style-type: none"> • les objectifs / l'utilisation des documents • différences / forme / contenus / langue | 3 |

| | | |
|--------------------------------------|--|--|
| trôle informatisés. (C3) 3 | / explication des symboles • planifier des processus de travail • les modes d'emploi | |
|--------------------------------------|--|--|

Compétence opérationnelle 5.4: enregistrer les données nécessaires à l'établissement de statistiques

Les gestionnaires en intendance enregistrent de façon soigneuse les données nécessaires à l'établissement de statistiques et en comprennent le sens.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|--|---|---------------------|
| 5.4.1 Ils expliquent le sens et le but des statistiques tenues dans l'entreprise. (C2) 3 | <ul style="list-style-type: none"> • définition • le but des statistiques • l'étendue et l'importance des statistiques pour l'entreprise • les différents modes de représentation de statistiques | 3 |

Compétence opérationnelle 5.5: préparer l'achat des marchandises et gérer le stock

Les gestionnaires en intendance effectuent, de façon efficiente, des travaux administratifs dans le domaine de l'achat des marchandises et de la gestion du stock.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|---|---|---------------------|
| 5.5.2 Ils expliquent les principes de la gestion des stocks et des achats. (C2) 3 | Procédure d'achat: <ul style="list-style-type: none"> • la demande et l'élaboration d'offres • la commande • la livraison, la fiche de stock • la réclamation • le stockage, la gestion des stocks • le transport • l'inventaire | 8 |

Compétence opérationnelle 5.6: procéder à l'enregistrement administratif des prestations de services fournies

Les gestionnaires en intendance effectuent des travaux administratifs relatifs aux prestations de services fournies.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|---|--|---------------------|
| 5.6.4 Ils expliquent les principes du calcul des prix et de la | Calcul des prix: <ul style="list-style-type: none"> • le prix d'achat (coûts du matériel) | 2 |

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| tarification. (C2) 3 | <ul style="list-style-type: none">• le prix de vente (temps passé à fournir une prestation / coût pour l'entreprise (salaire, loyer, infrastructure, chauffage, TVA, ...))• le bénéfice | |
|-----------------------------|--|--|

CFC Domaine de compétences opérationnelles 6

Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et contenu pour l'école professionnelle

Classé par les 3 années d'apprentissage

| <p>Domaine de compétences opérationnelles 6: promotion de sa propre santé et soutien aux clients</p> <p>Les gestionnaires en intendance travaillent principalement dans des institutions du domaine de la santé et du social où ils entrent fréquemment en contact avec des personnes nécessitant du soutien et dont l'évaluation du bien-être est importante.</p> <p>Une appréciation appropriée de sa propre personnalité et une évaluation adéquate de ses propres possibilités et de ses limites permettent une gestion plus ouverte et plus sûre des différentes situations.</p> <p>En ce qui concerne le travail au sein d'une équipe pluridisciplinaire, la précision des actions accomplies dans son propre domaine de compétence est aussi importante que la connaissance des termes techniques utilisés par les autres groupes professionnels avec lesquels il s'agit de collaborer.</p> <p>Une attention particulière doit être portée en toutes circonstances à sa propre santé psychique et physique.</p> | | |
|---|---|----------------------------|
| 1ère année d'apprentissage | | 40 leçons |
| <p>Compétence opérationnelle 6.1: être conscient de sa propre personnalité et se comporter en conséquence</p> <p>Les gestionnaires en intendance sont conscients de leur propre personnalité, de leurs possibilités et de leurs limites.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 6.1.1 Ils réfléchissent à leurs propres forces et à leurs propres faiblesses et les illustrent à l'aide d'exemples. (C4) 1 | <ul style="list-style-type: none"> les compétences opérationnelles le bilan de ses compétences personnelles, par exemple: comprendre ses propres forces et faiblesses (entre autres, au niveau de la santé psychique, physique et sociale) identifier ses propres limites | 8 |
| 6.1.2 Ils évaluent leurs capacités au moyen des instruments appropriés. (C4) 1 | <ul style="list-style-type: none"> l'auto-évaluation et l'évaluation de tiers formuler des objectifs d'apprentissage (vérification en 3^e année d'apprentissage) | 3 |

| | | |
|--|--|----------------------------|
| 6.1.3 Ils expliquent les mesures à prendre pour valoriser leurs forces. (C2) 1 | Les possibilités de mise en œuvre dans l'entreprise formatrice sur la base d'un catalogue de mesures (partenariat d'apprentissage, échange avec des responsables de la formation) | 2 |
| 6.1.4 Ils expliquent les mesures à prendre pour pouvoir réduire les effets de leurs faiblesses. (C2) 1 | Les possibilités de mise en œuvre dans l'entreprise formatrice sur la base d'un catalogue de mesures (partenariat d'apprentissage, échange avec des responsables de la formation) | 2 |
| 6.1.5 Ils évaluent les possibilités d'agir et les limites d'action résultant de leur propre personnalité. (C4) 1 | Gestion du profil d'exigences: <ul style="list-style-type: none"> • le surmenage (demander de l'aide) • la sous-exploitation, offrir de l'aide • les crises • le stress • le mobbing • la gestion des conflits (comparaison DCO 1) • mettre à profit ses propres forces | 5 |
| <p>Compétence opérationnelle 6.3: prendre soin de sa santé physique et psychique et appliquer les mesures de sécurité au travail</p> <p>Les gestionnaires en intendance prennent soin de leur santé psychique et physique et appliquent les mesures de sécurité au travail.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 6.3.2 Ils expliquent les mesures de la sécurité au travail et de la protection de la santé, y compris celles de l'hygiène personnelle. (C2) 1 | Principes légaux / techniques: <ul style="list-style-type: none"> • définition: santé / maladie • la sécurité au travail (Suva) • l'hygiène (personnelle, d'entreprise et des produits) • la protection de la santé (ergonomie, obligation de notifier en cas de maladies contagieuses, protection personnelle, hygiène personnelle) • la protection de la jeunesse (addictions, ...) • les symboles de danger | 10 |

| Compétence opérationnelle 6.5: agir de manière appropriée dans les situations d'urgence Les gestionnaires en intendance agissent de manière appropriée à la situation d'urgence qui se présente. | | |
|---|---|---------------------|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 6.5.1 Ils décrivent les mesures de premiers secours. (C2) 1 | <ul style="list-style-type: none"> • Comportement général en cas de situation d'urgence <ul style="list-style-type: none"> ➤ les coupures, brûlures, écorchures ➤ les piqûres d'insectes ➤ les chocs ➤ les empoisonnements / les allergies ➤ les électrocutions ➤ les chutes • la pharmacie de l'entreprise, la gestion des médicaments | 8 |
| 6.5.2 Ils décrivent les situations d'urgence. (C2) 1 | Cas de figure 6.5.1 | 2 |
| 2^e année d'apprentissage | | 40 leçons |
| Compétence opérationnelle 6.3: prendre soin de sa santé physique et psychique et appliquer les mesures de sécurité au travail Les gestionnaires en intendance prennent soin de leur santé psychique et physique et appliquent les mesures de sécurité au travail. | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| 6.3.3 Ils expliquent ce que sont des situations éprouvantes sur le plan psychique. (C2) 2 | <ul style="list-style-type: none"> • les problèmes au niveau de la famille, de l'entreprise et de l'environnement • vivre et mourir / la mort • l'image actuelle de la maladie dans le contexte du quotidien professionnel, comme par ex.: <ul style="list-style-type: none"> ➤ la démence ➤ l'attaque cérébrale ➤ la maladie de Parkinson ➤ la démence sénile ➤ les handicaps physiques ➤ les handicaps psychiques • la gestion des personnes malades | 10 |

Compétence opérationnelle 6.4: apporter un soutien adapté aux clients

Les gestionnaires en intendance sont capables d'identifier les besoins des personnes nécessitant du soutien et de leur apporter, dans leur domaine de travail, un soutien approprié.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|--|--|---------------------|
| 6.4.1 Ils décrivent les principales phases de la vie et du développement de l'être humain. (C2) 2 | <ul style="list-style-type: none">• de la naissance à la mort• les étapes de la vie<ul style="list-style-type: none">➤ la jeunesse➤ la famille➤ le partenariat➤ l'activité professionnelle➤ la retraite• les aspects / l'image du rôle socioculturel | 8 |
| 6.4.5 Ils expliquent les principes du comportement à adopter avec des personnes nécessitant du soutien. (C2) 2 | <ul style="list-style-type: none">• les bases légales (protection de la personne)• l'empathie, la valorisation, l'acceptation, le respect, la patience, la cordialité, la communication• le soutien adapté aux besoins• les ressources personnelles | 2 |

3e année d'apprentissage

20 Leçons

Compétence opérationnelle 6.2: agir de façon professionnelle et coopérer dans le cadre d'une équipe interdisciplinaire

Les gestionnaires en intendance agissent de façon professionnelle dans leur environnement social. Ils s'intègrent de façon ciblée, compétente et coopérative dans des équipes interdisciplinaires.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|---|--|---------------------|
| 6.2.1 Ils expliquent les tâches des différents groupes professionnels au sein des équipes interdisciplinaires. (C2) 3 | <ul style="list-style-type: none">• définition des termes: interdisciplinaire, coopératif, équipe• identifier et comprendre les interfaces professionnelles, par ex. cuisine, soins, entretien, service du personnel, service social, ...• la communication: le flux d'informations <p>(comparaison DCA 1.2.6)</p> | 2 |
| 6.2.2 Ils expliquent leur propre contribution au sein de l'entreprise. (C2) 3 | <ul style="list-style-type: none">• impact et importance du travail personnel dans l'entreprise et de la collaboration avec les autres secteurs, par ex. le service en chambre, le service de lingerie, ...) | 2 |

| | | |
|--|--|----------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> commercialiser le profil de la profession (prestations de services), comparaison DCO 1.7.1 | |
| <p>6.2.4 Ils expliquent les principaux termes techniques en usage auprès des autres groupes professionnels actifs dans l'entreprise. (C2) 3</p> | <p>Les termes techniques en usage dans le domaine de la santé:</p> <ul style="list-style-type: none"> l'épidémie / la pandémie l'isolement / la quarantaine les soins à domicile la gériatrie les thérapies: la physiothérapie, l'ergothérapie la réhabilitation | 2 |
| <p>Compétence opérationnelle 6.3: prendre soin de sa santé physique et psychique et appliquer les mesures de sécurité au travail</p> <p>Les gestionnaires en intendance prennent soin de leur santé psychique et physique et appliquent les mesures de sécurité au travail.</p> | | |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
| <p>6.3.3 Ils expliquent ce que sont des situations éprouvantes sur le plan psychique. (C2) 3</p> | <p>Cas de figure issus de la pratique Voir annexe 2</p> | 2 |
| <p>6.3.4 Ils expliquent les mesures permettant de prendre de la distance face à des situations éprouvantes sur le plan psychique. (C2) 3</p> | <ul style="list-style-type: none"> l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée l'entretien de groupe / l'entretien individuel le soutien psychologique le coaching la médiation l'intervision / la supervision | 2 |

Compétence opérationnelle 6.4: apporter un soutien adapté aux clients

Les gestionnaires en intendance sont capables d'identifier les besoins des personnes nécessitant du soutien et de leur apporter, dans leur domaine de travail, un soutien approprié.

| Objectifs évaluateurs école professionnelle | Contenu | Leçons recommandées |
|---|--|----------------------------|
| 6.4.2 Ils expliquent l'influence de certaines maladies sur la capacité à communiquer. (C2) 3 | <ul style="list-style-type: none">• les troubles de la vue et de l'ouïe• la démence• l'attaque cérébrale• la dépression• le burnout• les troubles du comportement | 2 |
| 6.4.4 Ils décrivent les modifications physiques, comportementales et sociales typiques générées par des maladies définies. (C2) 3 | <ul style="list-style-type: none">• maladies définies, voir 6.3.3 et 6.4.2 | 6 |
| 6.4.5 Ils expliquent les principes du comportement à adopter avec des personnes nécessitant du soutien. (C2) 3 | <ul style="list-style-type: none">• cas de figure issus de la pratique <p>Effectuer des comparaisons transversales</p> | 2 |

© OrTra intendance suisse, tous droits réservés