

Hotel & Gastro  
*formation* by  
Hotel & Gastronomie  
Confédération  
Hotel & Restaurant Suisse



## Informations sur les métiers de la restauration

Mars 2019

Hotel & Gastro  
*formation* by  
Hotel & Gastronomie  
Confédération  
Hotel & Restaurant Suisse

## Vue d'ensemble

- Nouvelles approches
- Formation menée à l'aide de la chaîne de création de valeur des spécialistes en restauration
- Approche et action dans les **trois rôles** «hôte», «conseiller/vendeur», «professionnel de service»
- **Quatres compétences approfondies**
- Tout nouveau dossier de formation basé sur les mandats pratiques

Mars 2019

Hotel & Gastro *formation* Suisse

2

Hotel & Gastro  
*formation* by  
Hotel & Gastro Union  
Confédération  
SuisseRomande

## Nouvelles approches

- La formation est désormais pilotée depuis la pratique
- La formation s'appuie sur les compétences et concepts mis en place en entreprise
- Formation durable et renforcement de la qualité de formation

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 3

Hotel & Gastro  
*formation* by  
Hotel & Gastro Union  
Confédération  
SuisseRomande

## Étapes du processus / création de valeur des spécialistes de la restauration

**Planification du travail** → **Exécution**

**Contrôle**

**Hôte** → **Accueil** → **Conseil** → **Vente** → **Service** → **Clôture**

**Qualité, droit, hygiène, valorisation, traitement des déchets**

**Informatique, ressources, infrastructure**

Réservation Événement Planification du temps Couverts Mise en place	Apparence personnelle Personnalité Atmosphère	Besoins des clients Offres de boissons Offres de plats	Prix de vente Commande des clients	Formes de service Présentation Règles de service Travail devant le client	Facture Encaissement Retours Prise de congé
---	--	--	---------------------------------------	--	--

**Domaines de compétences opérationnelles**  
Gestion en tant qu'hôtesse ou hôte  
Organisation du service des boissons  
Organisation du service des plats  
Mise en œuvre des processus de gestion d'entreprise axés sur les ventes  
Garantie des processus logistiques et de la maintenance  
Organisation d'offres spéciales d'entreprise

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 4

Hotel & Gastro formation by Hotel & Gastronomie Switzerland

## Trois rôles importants des SRE et ER

- Hôte**  
 Créer une ambiance  
 Accueillir les clients, déterminer leurs besoins et créer une atmosphère agréable
- Conseiller et vendre**  
 Expliquer l'offre de boissons et de mets et assurer la vente
- Professionnel du service**  
 Consolidation du métier  
 Métier de base obligatoire pour tous les apprentis  
 Métier spécialisé sur la base des compétences complémentaires



Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse

Hotel & Gastro formation by Hotel & Gastronomie Switzerland

Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de l'employé en restauration/employé en restauration AFP

### 3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles →						
a Opérations en tant qu'hôte	a1: Préparer l'ambiance pour le service quotidien et les événements.	a2: Accueillir les clients, déterminer leurs besoins et créer une atmosphère agréable par sa propre personnalité, une attitude appropriée et une grande assurance.	a3: Appliquer les procédures et types de service dans le conseil de la clientèle.	a4: Etablir des relations avec les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques et les clients et garder son calme dans des situations inhabituelles.	a5: Recueillir et relayer les commentaires directs des clients.	a6: Communiquer et expliquer des traditions régionales et des particularités culturelles aux clients.	a7: Communiquer avec les clients dans une deuxième langue régionale ou en anglais.
b Conception du service des boissons	b1: Préparer la mise en place pour le service des boissons tant dans le service quotidien que pour les événements.	b2: Expliquer aux clients l'offre de boissons et recommander et vendre des boissons.	b3: En suivant des instructions, préparer les boissons, les arranger, les présenter aux clients et les servir.	b4: Dans le service des boissons, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.			
c Conception du service des mets	c1: Préparer la mise en place pour le service des mets tant dans le service quotidien que pour les événements.	c2: Expliquer aux clients l'offre de mets et recommander et vendre des mets.	c3: Dresser, présenter et servir les mets conformément aux critères de l'établissement.	c4: Dans le service des mets, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.			
d Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente	d1: Utiliser les systèmes de réservation.	d2: Se servir des systèmes de commandes et de caisse, établir les additions et procéder à l'encaissement.	d3: Utiliser l'infrastructure technique.	d4: Tenir compte des prescriptions de l'organisation opérationnelle.			
e Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur	e1: Contrôler les stocks et gérer les marchandises.	e2: Passer des accords avec d'autres secteurs de l'établissement.	e3: Organiser le buffet des boissons et le poste de débarrasage.	e4: Éviter le gaspillage et éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles.	e5: Mettre en œuvre des mesures pour préserver la valeur et utiliser l'énergie et le matériel de manière économique.		

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 6

Hotel & Gastro formation							
Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de spécialiste en restauration CFC							
3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles							
Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles →						
a Opérations en tant qu'hôte	a1: Préparer et co-élaborer des services et une ambiance compatibles avec l'événement, compte tenu des souhaits des clients et des directives de l'établissement.	a2: Accueillir les clients, déterminer leurs besoins et créer une atmosphère agréable par sa propre personnalité, une attitude appropriée, une grande assurance.	a3: Appliquer les procédures et types de service dans le contexte de la clientèle.	a4: Établir des relations avec les collaborateurs, les superviseurs hiérarchiques et les clients et garder son calme dans des situations inhabituelles.	a5: Recueillir les commentaires directs des clients et mettre en œuvre des mesures.	a6: Communiquer et expliquer des traditions régionales et des particularités culturelles aux clients.	a7: Communiquer avec les clients et les conseiller sur les offres de l'établissement dans une deuxième langue nationale ou en anglais.
b Conception du service des boissons	b1: Préparer la mise en place pour le service des boissons, tant dans le service quotidien que pour les grands événements.	b2: Expliquer l'offre de boissons aux clients et vendre des boissons.	b3: Préparer des boissons, les arranger et les présenter aux clients et les servir.	b4: Dans le service des boissons, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.	b5: Dans le service des boissons, conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais en employant le langage spécialisé.		
c Conception du service des mets	c1: Préparer la mise en place pour le service des mets, tant dans le service quotidien que pour les grands événements.	c2: Expliquer aux clients l'offre de mets et recommander et vendre des mets.	c3: Préparer et dresser des mets en présence du client, les lui présenter et les servir.	c4: Dans le service des mets, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.	c5: Dans le service des mets, conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais en employant le langage spécialisé.		
d Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente	d1: Utiliser les systèmes de réservation ainsi que les moyens d'information et de communication.	d2: Se servir des systèmes de commande et de caisse, établir les additions et procéder à l'encaissement.	d3: Utiliser l'infrastructure technique.	d4: Analyser et interpréter les commentaires et évaluations des clients.	d5: Appliquer les critères du concept opérationnel de l'établissement et de la planification des offres.	d6: Expliquer aux clients les prix définis pour les mets et les boissons et les justifier.	
e Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur	e1: Gérer les marchandises, du contrôle des stocks jusqu'à la sortie des marchandises.	e2: Passer des accords avec d'autres secteurs de l'établissement et veiller avec ces derniers au bon fonctionnement des processus.	e3: Organiser le buffet des boissons et le poste de débarrasage.	e4: Éviter les gaspillages et éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles.	e5: Prendre et mettre en œuvre des mesures pour préserver la valeur et utiliser l'énergie et le matériel de manière économe.		
f Conception d'offres spéciales de l'établissement	f1: Recommander aux clients des bières et des vins appropriés et les servir dans les règles de l'art.	f2: Préparer et servir aux clients des créations spéciales à base de café et de thé.	f3: Conseiller aux clients une offre complète de cocktails, préparer des cocktails complexes et les servir.	f4: Trancher, fieter, trancher, ou marier des plats spéciaux en présence des clients, les présenter et les servir.			

Les compétences opérationnelles a1-a5 sont obligatoires. Parmi les compétences opérationnelles f1-f4, chaque personne en formation acquiert une compétence opérationnelle. La compétence opérationnelle f5 est optionnelle par l'entreprise formatrice avant la fin de la première année d'apprentissage.

7

Hotel & Gastro formation	
<h2>Formation de base SRE avec quatre compétences complémentaires</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Quatre compétences complémentaires au choix:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jeune sommelier</li> <li>▪ Jeune barista</li> <li>▪ Jeune barman</li> <li>▪ Jeune chef de rang</li> </ul> </li> <li>• <b>Point déterminé à la fin de la première année d'apprentissage</b></li> <li>• <b>Mise en place des compétences complémentaires en entreprise et dans les CIE 4 (cours interentreprise spécialisé)</b></li> <li>• <b>Examen dans le cadre du travail pratique (TPP)</b></li> </ul>	
Mars 2019	Hotel & Gastro formation Suisse

8

## Jeune sommelier



Recommander aux clients des bières et vins adaptés et les servir correctement.

### Conditions minimales d'exploitation:

Service régulier de vin et de bières

Programme de formation pour l'entreprise formatrice Spécialiste en restauration CFC

#### Domaine de compétence opérationnelle f: Conception d'offres spéciales de l'établissement

Pour tenir compte au mieux des besoins des clients et des possibilités des entreprises gastronomiques, les personnes en formation se spécialisent dans l'une des quatre compétences complémentaires suivantes:

Chaque personne en formation acquiert une compétence opérationnelle parmi les compétences opérationnelles f1-f4. La compétence opérationnelle à acquérir est définie par l'entreprise formatrice avant la fin de la première année d'apprentissage.

Compétence complémentaire f1: Jeune sommelier: recommander aux clients des vins et des bières appropriés et les servir dans les règles de l'art.

Objectifs évaluateurs Entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Remarques
<b>f1.1 Préparation</b> Établir la mise en place selon l'offre de vins et de bières de l'établissement ainsi que selon l'événement et le segment de clientèle, et veiller à créer une ambiance adaptée. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>f1.2 Encadrement des clients</b> Informar et conseiller les clients de manière spécifique et précise sur les vins ou les bières. (C4) Fournir aux clients des informations sur le vin et la bière en employant un langage spécialisé correct et en anglais. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>f1.3 Présentation</b> Présenter les vins et les bières de manière professionnelle et attractive et les servir. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>f1.4 Suivi</b> Contrôler la qualité des vins et des bières sur le plan sensoriel et adopter des mesures appropriées en cas de produits défectueux. (C4) Expliquer et justifier les bases du calcul et de la formation des prix. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

## Jeune barista



Préparation et service de créations spéciales autour du café et du thé

### Conditions minimales d'exploitation:

Travail régulier avec la machine à café expresso

Programme de formation pour l'entreprise formatrice Spécialiste en restauration CFC

Compétence complémentaire f2: Jeune barista: Préparer et servir aux clients des créations spéciales à base de café et de thé.								
Objectifs évaluateurs Entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Remarques
<b>f2.1 Préparation</b> Planifier et établir la mise en place selon l'offre de l'établissement en matière de café et de thé et veiller à créer une ambiance adaptée. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>f2.2 Encadrement des clients</b> Formuler des recommandations spécifiques aux offres et fournir aux clients des informations sur les boissons à base de café et de thé compte tenu de la situation (langage spécialisé correct et anglais). (C3)  Expliquer les méthodes de production durables et la qualité des différents produits. (C4)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>f1.3 Présentation</b> Préparer des boissons spéciales à base de café et de thé et développer ses propres créations selon l'offre de l'établissement. (C5)  Fournir aux clients des informations sur l'origine et la composition du café et du thé en employant le langage spécialisé. (C3)  Créer une expérience pour les clients en employant des effets spéciaux (effets spectaculaires). (C3)  Se servir des diverses techniques et formes de présentation en employant des moyens appropriés. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>f2.4 Suivi</b> Contrôler la qualité du café et du thé sur le plan sensoriel et adopter les mesures appropriées en cas de produits défectueux. (C4)  Expliquer et justifier les bases du calcul et de la formation des prix. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

## Jeune barman



Conseiller les clients sur une offre complète de cocktails et composer et servir des cocktails sophistiqués.

### Conditions minimales d'exploitation:

Travail régulier avec une infrastructure de bar

Programme de formation pour l'entreprise formatrice Spécialiste en restauration CFC

Compétence complémentaire f3: Jeune barman: conseiller aux clients une offre complète de cocktails ainsi que préparer et servir des cocktails complexes.								
Objectifs évaluateurs Entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Remarques
<b>f3.1 Préparation</b> Planifier et concevoir les offres (boissons de la semaine/cocktail du jour, etc.) (C3) Préparer la mise en place selon l'offre du bar et veiller à créer une ambiance spéciale. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>f3.2 Encadrement des clients</b> Formuler des recommandations spécifiques aux offres. (C3) Fournir aux clients des informations sur les boissons et les recettes en anglais et en employant le langage spécialisé. (C3) Encadrer les segments de clientèle multiculturelle selon les besoins et les attentes. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>f3.3 Présentation</b> Appliquer les recettes du bar. (C3) Développer ses propres créations selon l'offre de l'établissement et les souhaits des clients. (C5) Créer une expérience pour les clients en employant des effets spéciaux (effets spectaculaires). (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>f3.4 Suivi</b> Établir une analyse de l'offre, calculer le prix de revient des produits et effectuer l'inventaire et les commandes en fonction de l'offre de l'établissement. (C4) Contrôler les boissons et les spiritueux sur le plan sensoriel et les classer en groupes de spiritueux. (C4)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

## Jeune chef de rang



Faire flamber, lever les filets, trancher ou mariner mais aussi présenter et servir des plats spéciaux devant les clients.

### Conditions minimales d'exploitation:

Travail régulier devant le client

Programme de formation pour l'entreprise formatrice Spécialiste en restauration CFC

Compétence complémentaire f4: Jeune chef de rang: Préparer des plats spéciaux sous les yeux du client, les présenter en flambant, filetant, tranchant ou marinant et les servir.								
Objectifs évaluateurs Entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Remarques
<b>f4.1 Préparation</b> Établir la <b>mise en place</b> selon l'offre de mets de l'établissement ainsi que selon l'événement et le segment de clientèle, et veiller à créer une ambiance adaptée. (C3) Prendre des accords avec les <b>interfaces</b> (p. ex. cuisine). (C3) Développer ses propres créations selon l'offre de l'établissement (flamber, mariner, etc.). (C5)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>f4.2 Encadrement des clients</b> Expliquer aux clients la préparation et la création de plats. (K2) Créer une expérience pour les clients en employant des <b>effets spéciaux (effets spectaculaires)</b> . (C4)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>f4.3 Présentation</b> Préparer des plats sous les yeux des clients: flamber, fileter, trancher, mariner etc. et dresser de manière attrayante. (C5)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>f4.4 Suivi</b> Procéder à un <b>contrôle sensoriel et qualitatif</b> des plats et apporter des améliorations. (C4)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Hotel & Gastro  
*formation* by  
Hotel & Gastro Union  
Confédération  
SuisseRomande

## Entreprise: formation des compétences complémentaires

Pour que les apprentis puissent adopter une routine dans les compétences approfondies, les conditions d'exploitation minimales suivantes s'appliquent pour la formation des compétences complémentaires:

- **Jeune sommelier:** service régulier de vin et de bières
- **Jeune barista:** travail régulier avec la machine à café expresso
- **Jeune barman:** travail régulier avec une infrastructure de bar
- **Jeune chef de rang:** travail régulier devant le client

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 17

Hotel & Gastro  
*formation* by  
Hotel & Gastro Union  
Confédération  
SuisseRomande

## Entreprise: plan de formation

Compétence opérationnelle c2: Expliquer aux clients l'offre de mets, recommander et vendre des mets.

Objectifs évaluateurs Entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Remarques
c2.1 Prendre en considération le rôle et l'importance des <b>substances nutritives</b> dans l'alimentation ainsi que leur utilisation dans la conception et le traitement des mets. (C3)		<input type="checkbox"/>						
c2.2 Au moment de recommander l'offre, conseiller les clients sur d'éventuelles <b>intolérances et allergies</b> aux denrées alimentaires et montrer les possibilités au sein de l'offre. (C4)		<input type="checkbox"/>						
c2.4 Distinguer les <b>formes d'alimentation</b> dans l'offre de l'établissement et conseiller les clients en conséquence. (C3)		<input type="checkbox"/>						
c2.5 Informer les clients sur les <b>méthodes de cuisson</b> dans l'offre de l'établissement et les expliquer. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
c2.7 <b>Juger</b> les mets sur leur qualité dans l'offre de l'établissement et mettre en œuvre des <b>mesures pour assurer la qualité</b> . (C3)			<input type="checkbox"/>					
c2.9 <b>Recommander et vendre</b> aux clients les mets adaptés sur la base de leurs besoins et des connaissances en matière d' <b>accords aromatiques</b> des aliments (food pairing), ainsi que générer des <b>ventes supplémentaires</b> . (C4)	<input type="checkbox"/>							

Instruire et appliquer

Approfondir

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 18

## Mandats pratiques et dossier de formation

- Les mandats pratiques sont réalisés et documentés en entreprise.
- Il existe un choix de 80 mandats pratiques dans trois niveaux de difficulté différents.
- Les mandats pratiques mis en œuvre, c'est-à-dire documentés et pris en compte, constituent le dossier de formation et le rapport de formation.

## Mandats pratiques: exemple

### **Buffet du petit-déjeuner**

- Préparez un buffet pour le petit déjeuner.
- Insérez une photo du buffet fini.
- Notez à quoi vous portez une attention particulière.
- Quelles sont les exigences de votre entreprise?

Hotel & Gastro  
*formation* by  
Hotel & Gastro Suisse  
Compétences  
Hotellerie/Restauration

## Mandats pratiques: exemple

N°	Contenu	Description	Remarques	Objectif évaluateur
114 Professionnel de service	Types de service	Pour le service en buffet, les présentations des plats et le conseil revêtent une grande importance. Une attention particulière doit également être apportée à la gestion du buffet.	<input type="checkbox"/> Mise en place <input type="checkbox"/> Buffet thématique <input type="checkbox"/> Décoration <input type="checkbox"/> Gestion <input type="checkbox"/> Conseil	c3.1 c3.2
	Mandats	114.1) Vous êtes responsable de l'organisation des pauses pour un séminaire ou une réunion. Votre entreprise donne des instructions sur les éléments à intégrer à un buffet de pause. Le buffet doit en plus avoir l'air attrayant. Rédigez une liste aide-mémoire. Produit: présentation utile	<input type="checkbox"/> Instructions <input type="checkbox"/> Présentation	
		114.2) Vous analysez le buffet de petit-déjeuner en termes de composition, présentation et gestion. Dressez une check-list utile pour la mise en place d'un buffet de petit-déjeuner. Produit: check-list (éventuellement avec photo ou schéma)	<input type="checkbox"/> Présentation	
		114.3) À l'occasion d'un grand événement (anniversaire, repas d'entreprise, ...), votre entreprise organise un buffet de desserts avec des mets sucrés, des fruits et du fromage. Vous avez pour mission de mettre en place le buffet. Produit: photoreportage commenté	<input type="checkbox"/> Harmonie des couleurs <input type="checkbox"/> Travail avec différents niveaux	
Possible mise en lien avec:				

Exemple de mandat pratique

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 21

Hotel & Gastro  
*formation* by  
Hotel & Gastro Suisse  
Compétences  
Hotellerie/Restauration

## Entreprise: formation des compétences complémentaires

- Si vous le souhaitez, vous pouvez envoyer le **mandat pratique** que vous avez formulé avec la mention «mandat pratique» à l'équipe d'encadrement pédagogique des formateurs d'Hotel & Gastro *formation* Suisse:
 

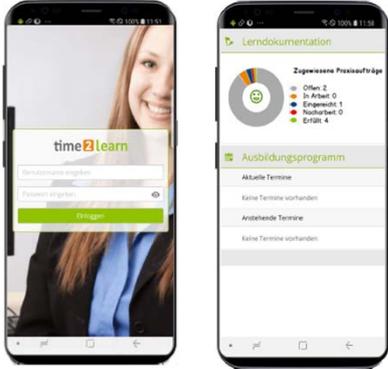
[bbk@hotelgastro.ch](mailto:bbk@hotelgastro.ch)
- Vous recevrez sous deux jours ouvrables un feed-back par e-mail avec des remarques complémentaires pour la mise en œuvre dans l'entreprise.
- Des exemples validés de mandats pratiques (formulés par les formateurs des entreprises formatrices) sont publiés en permanence sur le site Internet:
 

[www.formateur-hotellerie-restauration.ch](http://www.formateur-hotellerie-restauration.ch)

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 22

Hotel & Gastro formation by Hotel & Gastronomie Suisse

## Outil en ligne time2learn pour gérer les mandats pratiques

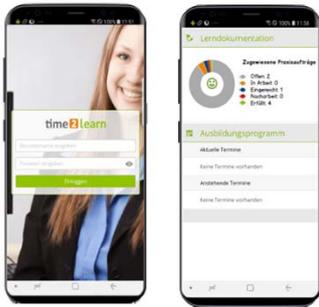
Outil en ligne

App pour smartphone

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 23

Hotel & Gastro formation by Hotel & Gastronomie Suisse

## Outils de formation pour les apprentis


L'art du Service en Restauration

Outil en ligne App time2learn

Guide

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 24

Hotel & Gastro  
*formation* by  
Hotel & Gastro Union  
Confédération  
Suisse/Berufsbildner

## Informations sur le dossier de formation

- Le dossier de formation est désormais mis en œuvre de manière numérique sur «time2learn»
- Deux interfaces utilisateur: «formateur» et «apprenti»
- La saisie des nouveaux apprentis (données de base) s'effectue par l'entreprise formatrice lors de l'entrée en apprentissage
- Lors du premier cours interentreprises, les apprentis apprennent à gérer le dossier de formation
- Les formateurs apprennent à le gérer lors des «journées de formation pour formateurs» ou par eux-mêmes, à l'aide des instructions

Mars 2019 Hotel & Gastro *formation* Suisse 25

Hotel & Gastro  
*formation* by  
Hotel & Gastro Union  
Confédération  
Suisse/Berufsbildner

## Structure pour les formateurs



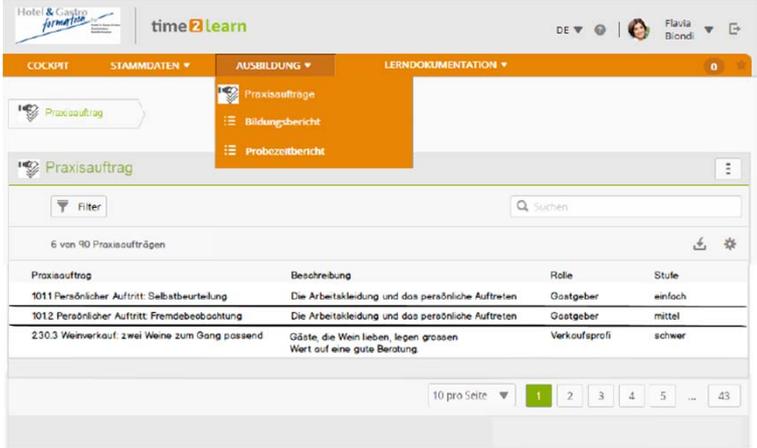
Mockups HGf / Berufsbildner  
Roland Gmür  
24. Dezember 2018

CREALOGIX

Mars 2019 Hotel & Gastro *formation* Suisse 26

Hotel & Gastro formation by Hotel & Gastro Union Cantone Valais

## Structure pour les formateurs



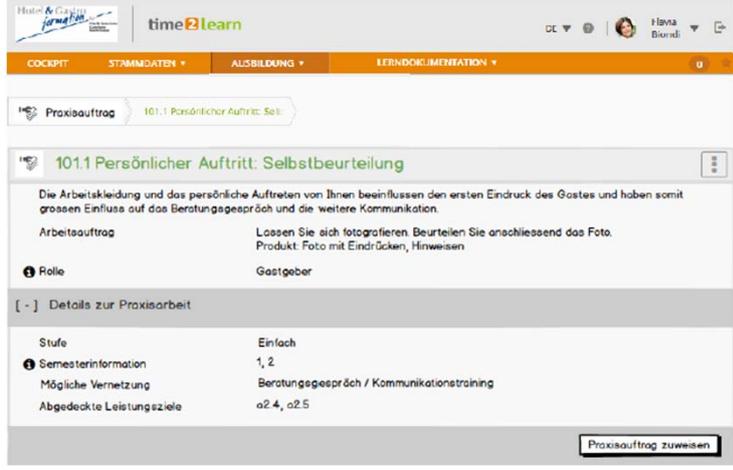
The screenshot shows the 'time2learn' interface with a navigation menu on the left containing 'Praxisauftrag', 'Bildungsbericht', and 'Probzeitbericht'. The main content area displays a list of 6 practice assignments out of 90. The table below summarizes the visible data:

Praxisauftrag	Beschreibung	Rolle	Stufe
1011 Persönlicher Auftritt: Selbstbeurteilung	Die Arbeitskleidung und das persönliche Auftreten	Gastgeber	einfach
1012 Persönlicher Auftritt: Fremdbeobachtung	Die Arbeitskleidung und das persönliche Auftreten	Gastgeber	mittel
230.3 Weinverkauf: zwei Weine zum Gang passend	Gäste, die Wein lieben, legen grossen Wert auf eine gute Beratung	Verkaufprofi	schwer

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 27

Hotel & Gastro formation by Hotel & Gastro Union Cantone Valais

## Structure pour les formateurs



The screenshot shows the detailed view of the practice assignment '1011 Persönlicher Auftritt: Selbstbeurteilung'. The description states: 'Die Arbeitskleidung und das persönliche Auftreten von Ihnen beeinflussen den ersten Eindruck des Gastes und haben somit grossen Einfluss auf das Beratungsgespräch und die weitere Kommunikation.' The role is 'Gastgeber' and the level is 'einfach'. The semester information is '1, 2' and the possible networking is 'Beratungsgespräch / Kommunikationstraining'. The covered performance goals are 'o2 4, o2 5'. A button 'Praxisauftrag zuweisen' is visible at the bottom right.

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 28

**Hotel & Gastro formation** by Hotel & Gastro Union  
Gastgewerbe Schweiz

## Structure pour les formateurs

**Praxisarbeit zuweisen: 1011 Persönlicher Auftritt: Selbstbeurteilung**

Die Arbeitskleidung und das persönliche Auftreten von Ihnen beeinflussen den ersten Eindruck des Gastes und haben somit grossen Einfluss auf das Beratungsgespräch und die weitere Kommunikation.

Arbeitsauftrag: Lassen Sie sich fotografieren. Beurteilen Sie anschliessend das Foto.  
Produkt: Foto mit Eindrücken, Hinweisen

**Rolle:** Gastgeber

**Zuweisung**

Lernende Person \*: Peter Muster

Abgabetermin \*: 31.03.2020

Schwerpunkte:

- Kleidung
- Schmuck
- Körperpflege
- Sprache
- Gestik
- Wirkung der Kleidung, Körperhaltung

Ergänzende Hinweise: Notieren Sie auch Kommentare von der Fotografin und beschreiben Sie die Umstände.

[ + ] Details zur Praxisarbeit

Abbrechen | Speichern

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 29

**Hotel & Gastro formation** by Hotel & Gastro Union  
Gastgewerbe Schweiz

## Structure pour les formateurs

time2learn DE | Raula Stenz

COCKPIT | STAMMDATEN | AUSBILDUNG | LEHRDOKUMENTATION | 0

Lehrdokumentation > Casella Rossi

### Lehrdokumentation

**Zugewiesene Praxisaufträge**

Offen: 2  
In Arbeit: 0  
Eingereicht: 1  
Nacharbeit: 0  
Erhältl.: 4

**Nächste Termine**

31.10.2019: 1011 Persönlicher Auftritt: Selbstbeurteilung  
01.02.2020: 230.3 Weinverkauf: zwei Weine zum Gang passend

Zugewiesene: Alle

Titel, Beschreibung, Bewertung, Datum, Erstellt von, Status

Praxisauftrag	Beschreibung	Bewertung	Status	Zuletzt bearbeitet
1011 Persönlicher Auftritt: Selbstbeurteilung	Die Arbeitskleidung und das persönliche Auft			17.01.2019
1012 Persönlicher Auftritt: Fremdbeobachtung	Die Arbeitskleidung und das persönliche Auft			17.01.2019
230.3 Weinverkauf: zwei Weine zum Gang pa	Gäste, die Wein lieben, legen grossen Wert auf			17.01.2019

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 30

Hotel & Gastro formation by Hotel & Gastronomie Switzerland hgf.ch

## Structure pour les formateurs

1011 Persönlicher Auftritt: Selbstbeurteilung

Die Arbeitsleistung und das persönliche Auftreten von Ihnen beeinflussen den ersten Eindruck des Orates und haben somit grossen Einfluss auf das Beurteilungsergebnis und die weitere Kommunikation.

Arbeitsauftrag: Lesen Sie sich sorgfältig durch. Beurteilen Sie abschliessend das Foto. Produkt: Foto mit Einzelheiten, Hinweise

**Rolle:** Gastgeber

**Zuweisung:**

Lernende Person	Peter Müller
Angabetermin	21.02.2019
Schwerpunkte	Kleidung
	Ordnung
Ergänzende Hinweise	Notieren Sie auch Kommentare von der Fotografin und beschreiben Sie die Umstände.

**Abgabe:**  
Ich bin das Erscheinungsbild meines Betriebs. Deshalb achte ich auf folgende Punkte:

**Arbeitskleidung:**

- Sauber und gepflegt
- Büchsenlos / Saubere Farbe
- Keine losen Knöpfe / Glatte Farbe
- Weisses Hemd / Bluse
- Anordnen / Pflegen / Leinwand
- Gürtel / Zügel, etc.
- Schwarze Strümpfe / Strumpfhosen
- Gepolsterte Schuhe, rutschfeste Sohle

**Optische Erscheinung:**

- Saubere Kleidung / Schminke
- Haare nicht eckig
- Dezentere Schmuck
- Pfandtag entfernen oder mit Pfeilstrich abdecken
- Lange Haare zusammenbinden

Anhöhe: 0 / 10

Bemerkungen Lernende?  
Bemerkungen Ausbilder

**Beurteilung:**

Bemerkungen Ausbilder

**Beurteilung:**

Einreichung

Beurteilung

- Sehr gut erfüllt
- Gut erfüllt
- Überhaupt erfüllt
- Nicht erfüllt

Abbrechen Beenden

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 31

Hotel & Gastro formation by Hotel & Gastronomie Switzerland hgf.ch

## Structure pour les apprentis



Mockups HGF / Lernende

Roland Gmür  
24. Dezember 2018

CREALOGIX

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 32

## Structure pour les apprentis

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 33

## Structure pour les apprentis

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 34

Praxisauftrag	Beschreibung	Bewertung	Status	Zuletzt bearbeitet
1011 Persönlicher Auftritt: Selbstbeurteilung	Die Arbeitskleidung und das persönliche Auftreten		🟡	17.01.2019
1012 Persönlicher Auftritt: Fremdbeobachtung	Die Arbeitskleidung und das persönliche Auftreten		🟡	17.01.2019
230.3 Weinverkauf: zwei Weine zum Gang passen	Gläser, die Wein lieben, legen grossen Wert auf eine gute	🟢	🟢	17.01.2019

Hotel & Gastro formation by Hotel & Gastronomie Suisse

## Structure pour les apprentis

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 35

Hotel & Gastro formation by Hotel & Gastronomie Suisse

## Structure pour les apprentis

- Adapter le propre profil
- Modifier et afficher les mandats
- Afficher le programme de formation et les dates

Mars 2019 Hotel & Gastro formation Suisse 36

**Hotel & Gastro formation** by Hotel & Gastro Union Confédération hotelgastro.ch

## Où trouver les documents [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)

Suisse

Mars 2019

Hotel & Gastro formation Suisse

Confidentialité Conditions 37 langues

**Hotel & Gastro formation** by Hotel & Gastro Union Confédération hotelgastro.ch

## Avez-vous des questions

Mars 2019

Hotel & Gastro formation Suisse

38

Hotel & Gastro formation

Hotel & Gastro Union  
Canton de Vaud  
Suisse

Mars 2019

Hotel & Gastro formation Suisse

39