

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme*

Remarques

- Afin de faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.
- Par «client», on entend toutes les personnes dans et en dehors de l'entreprise ainsi que les organisations pour lesquelles l'employé de commerce effectue des prestations.
- Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles (MSP) sont décrites de manière détaillée dans le plan de formation, partie A : compétences opérationnelles (chap. 2 Compétences méthodologiques, chap. 3 Compétences sociales et personnelles).
- Les explications relatives aux niveaux taxonomiques C1 à C6, servant à déterminer le niveau d'exigences des objectifs évaluateurs, sont présentées dans le chap. 4.

Règles concernant les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels de la partie entreprise

- Le domaine de formation «Branche et entreprise» est constitué, dans la branche de formation et d'examens Hôtel-Gastro-Tourisme, de **19 objectifs évaluateurs obligatoires pour la partie entreprise**, qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation, et de **13 objectifs évaluateurs optionnels pour la partie entreprise**, dont **4** doivent être traités et atteints.
- Le choix des objectifs optionnels est effectué par le responsable de la formation professionnelle de l'entreprise dans le cadre de l'établissement du programme de formation individuel de chaque apprenti. Lors de son choix, le responsable de la formation professionnelle tient compte des dispositions de l'entreprise formatrice et, dans la mesure du possible, des préférences et des aptitudes de l'apprenti.
- Le programme de formation est établi pour chaque apprenti au début de sa formation. Au début d'un nouveau semestre, il est possible de prendre en compte dans la mise en œuvre du programme de formation des changements dans l'entreprise ou des expériences. Les adaptations en cours de semestre ne sont pas autorisées.
- Les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels définis pour chaque semestre constituent la base des situations de travail et d'apprentissage (STA) dans le cadre de la note d'expérience de la partie entreprise et du domaine de qualification «pratique professionnelle - oral». La note d'expérience de la partie entreprise (contrôles de compétence CI) porte sur les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises. Le domaine de qualification «pratique professionnelle - écrit» porte sur les objectifs évaluateurs obligatoires de la partie entreprise et sur les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises.

1.1 Objectif général - **Branche & entreprise (organiser des processus d'économie d'entreprise et/ou des processus de prestations de service)**

Pour l'employé de commerce, l'organisation de processus d'économie d'entreprise centrés sur les services et la clientèle est de la plus haute importance. L'employé de commerce maîtrise les processus d'économie d'entreprise faisant partie de son domaine d'activités et connaît les exigences y relatives. A cette fin, il dispose de connaissances professionnelles générales et spécifiques de sa branche et utilise des méthodes de travail appropriées.

Grâce à son comportement professionnel, il exécute ses tâches de manière ciblée dans les domaines du conseil à la clientèle, du traitement des dossiers et de l'administration.

1.1.1 Objectif particulier - Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service

L'employé de commerce est conscient de l'importance que revêt une gestion adéquate du matériel/des marchandises s'inscrivant dans une optique de développement durable. Il maîtrise toutes les étapes de ce processus en effectuant ses tâches de manière efficace et ciblée dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales.

Compétences méthodologiques	2.1 Travail efficace et systématique	2.2 Approche et action interdisciplinaires
Compétences sociales et personnelles	3.1 Disposition à la performance	3.6 Conscience écologique

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.1.1 Gérer le matériel et les marchandises (y compris le matériel de bureau) (C5)</p> <p>Optionnel</p> <p>J'achète du matériel et des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales et j'exécute les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - demander des offres et les comparer - se renseigner sur les conditions et les délais de livraison - commander le matériel/les marchandises - contrôler les livraisons - réclamer en cas de livraisons erronées 	<p>1.1.1.1.1 Offres, conditions, délais de livraison</p> <p>Optionnel</p> <p>Demander des offres selon les directives, les comparer et se renseigner sur les conditions et les délais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - les demandes d'offres ont été effectuées sur la base des directives de l'entreprise - les offres reçues ont été comparées entre elles sur la base de critères judicieux - le choix effectué peut être motivé 	<p>Je me procure les documents internes, utilise mes connaissances issues du domaine de formation ICA et fixe une date prévisionnelle d'établissement d'un tableau de comparaison des offres entrantes.</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
	<p>1.1.1.1.2 Commandes, contrôles, réclamations</p> <p>Optionnel</p> <p>Commander matériel/marchandises, surveiller la livraison, rectifier/faire une réclamation en cas d'erreurs de livraison, contrôler/imputer des factures fournisseurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la commande a été effectuée conformément à un accord oral ou écrit - la livraison a été effectivement contrôlée (personnellement/visa de la personne responsable de la réception), d'éventuelles directives de l'entreprise relatives à des directives d'hygiène ont été respectées - les erreurs de livraison ont été réclamées/notifiées dans les délais et conformément à la branche - les factures de fournisseurs ont été contrôlées et transférées pour imputation 	<p>J'utilise mes connaissances des secteurs d'apprentissage E&S et ICA (réclamations). Je note la date et l'heure de la livraison.</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.1.2 Stocker/gérer le matériel/les marchandises (C5)</p> <p>Optionnel</p> <p>Je remplis les présentoirs et espaces publicitaires conformément aux directives de l'entreprise. J'effectue les commandes supplémentaires à temps. J'effectue un inventaire périodique si celui-ci est prévu. Ce faisant, je respecte les directives en matière de sécurité au travail et dans l'entreprise et de protection de la santé.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - les présentoirs et bacs (prospectus, papier à photocopier, enveloppes, etc.) sont remplis tous les jours/toutes les semaines - un réassortiment est effectué de façon autonome ou dans les délais, après concertation - l'inventaire éventuellement prévu est tenu à jour 	<p>Je connais le rythme de réapprovisionnement et reconnais à temps quand des commandes pour réassortiment s'imposent. Je tiens personnellement un inventaire existant à jour.</p>	
<p>1.1.1.3 Livrer le matériel/les marchandises (C5)</p> <p>Optionnel</p> <p>J'organise les livraisons de matériel/marchandises en respectant les directives de l'entreprise. A cette fin, j'exécute, j'accompagne ou je contrôle de manière autonome les étapes de travail suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - traiter les commandes - préparer le matériel/les marchandises - établir les documents de livraison 		<ul style="list-style-type: none"> - les ordres de livraison ont été préparés selon les directives de l'entreprise - le cas échéant, la marchandise a été mise à disposition dans les délais (préparée) - les documents de livraison ont été établis correctement et des copies ont été classées 	<p>Je connais bien notre segment de clientèle et sais qui a besoin d'une marchandise donnée et à quel moment. Je peux ainsi accompagner ou entreprendre personnellement la mise à disposition (commande et réassortiment) dans les délais.</p>	

1.1.2 Objectif particulier - Conseiller les clients

L'employé de commerce est conscient du fait que les clients représentent les groupes d'intérêts les plus importants d'une entreprise. Il traite leurs demandes de manière appropriée et à leur satisfaction. Il dispose de bonnes connaissances des produits et des services, de compétences de conseil confirmées et de techniques de vente adaptées aux clients. En outre, il a une approche professionnelle de la qualité du service auquel il accorde beaucoup d'importance.

Compétences méthodologiques	2.1 Travail efficace et systématique	2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
Compétences sociales et personnelles	3.2 Capacité à communiquer	3.4 Civilité

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3)</p> <p>Obligatoire</p> <p>Je traite les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise. Ce faisant, j'exécute les tâches suivantes à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - répondre aux demandes des clients - clarifier les besoins - traiter les demandes des clients moi-même ou les transmettre aux personnes compétentes - enregistrer les contacts avec les clients en utilisant des documents clairs et appropriés 		<ul style="list-style-type: none"> - les besoins des clients sont identifiés de façon ciblée - les informations sont saisies dans leur intégralité et de la manière la plus standardisée possible - les demandes sont traitées dans leur globalité et/ou immédiatement transmises aux personnes compétentes - les contacts sont clairement expliqués/documentés 	<p>J'utilise les outils disponibles de manière conséquente ou les crée moi-même (checklists, formulaires, etc.). Je connais l'offre et le taux d'occupation et utilise des systèmes d'informations existants de manière efficace.</p> <p>Remarque :</p> <p>La préparation et l'exécution du check-in/-out fait partie de cet objectif évaluateur.</p>	<p>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3)</p> <p>Je traite des demandes de clients fictives.</p> <p>Ce faisant, je respecte les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - répondre aux demandes des clients - clarifier les besoins - traiter les demandes des clients moi-même ou les transmettre aux personnes compétentes - enregistrer les contacts avec les clients en utilisant des documents clairs et appropriés

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.2.2 Mener des entretiens - client (C5) Obligatoire</p> <p>Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.</p> <p>A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer l'entretien - mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) et le clore avec succès - assurer le suivi de l'entretien (offres, contrats, confirmations, etc.) 	<p>1.1.2.2.1 Préparer l'entretien Obligatoire</p> <p>Préparer les documents nécessaires à l'aide d'une simple check-list et noter le déroulement de l'entretien en quelques mots-clés, de sorte que ce document serve à la consignation des contenus de l'entretien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la check-list et les documents mis à disposition correspondent au déroulement de l'entretien préparé en quelques mots-clés - le déroulement de l'entretien est structuré en étant ciblé vers les objectifs - le choix du moment et de la forme de l'entretien sont appropriés 	<p>Préparer l'entretien : Mettre à disposition les documents nécessaires (liste d'offres, prospectus, listes de prix, etc.) à l'aide d'une simple check-list et noter le déroulement de l'entretien en quelques mots-clés, de sorte que ce document serve à la consignation des contenus de l'entretien.</p>	<p>1.1.2.2 Mener des entretiens - client (C5)</p> <p>Je mène, lors de jeux de rôles, des entretiens de vente ou de conseil relatifs à ma branche en utilisant mes connaissances en ICA et en langues.</p> <p>Ce faisant, je prête attention à une structure d'entretien systématique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer l'entretien - mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) et le clore avec succès - assurer le suivi de l'entretien (offres, contrats, confirmations, etc.) <p>J'utilise mes connaissances sur les produits et les prestations de service de manière ciblée et je crée un climat d'entretien positif (amabilité, flexibilité, empathie).</p> <p>Je suis en mesure d'analyser les entretiens et de présenter des possibilités d'amélioration en les justifiant.</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
	<p>1.1.2.2.2 Mener l'entretien</p> <p>Obligatoire</p> <p>identifier les besoins, présenter des variantes, montrer la plus-value de solutions propres, réfuter d'éventuelles objections, fixer la suite des démarches et clore avec succès</p>	<ul style="list-style-type: none"> - identifie les besoins dès le début et saisit des idées et d'autres besoins - écoute attentivement et convainc grâce aux solutions formulées - clôt l'entretien avec succès 	<p>Lorsque je pose des questions ouvertes, mon interlocuteur peut me répondre dans les détails.</p> <p>Attitude lors de l'entretien</p> <p>Je prends un hôte qui arrive ou qui part au sérieux, j'accepte d'entendre un avis différent du mien, je promets que ce que je suis capable de tenir et je recherche des solutions communes. J'assure un check-in/-out irréprochable (voir aussi 1.1.2.1) et j'adapte à cet égard mes démarches aux besoins des hôtes. Il en va de même pour les réservations, les séminaires ou encore les banquets.</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
	<p>1.1.2.2.3 Assurer le suivi de l'entretien</p> <p>Obligatoire</p> <p>Offres, contrats, confirmations, suivi d'informations clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> - les notes de l'entretien sont compréhensibles pour un tiers - les travaux de suivi effectués ou en cours sont visibles - les documents liés à l'entretien sont établis selon les directives de l'entreprise 		
<p>1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4)</p> <p>Obligatoire</p> <p>Je gère de façon claire et transparente les informations et les données relatives aux clients. Ce faisant, j'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - saisir, structurer, classer et mettre à jour les données client - évaluer les contacts avec les clients conformément aux directives de l'entreprise <p>Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - les données sont saisies de façon autonome, selon les directives de l'entreprise - les données saisies sont suivies périodiquement - l'évaluation des données s'effectue selon les directives de l'entreprise, de façon autonome et dans les délais 		

1.1.3 Objectif particulier - S'occuper du traitement des commandes

L'employé de commerce est responsable du déroulement correct des commandes. Il les exécute par étapes successives selon les directives de l'entreprise en veillant à ce que les délais et les exigences en matière de qualité soient respectés. Ce faisant, il travaille de manière autonome et efficace en utilisant les outils appropriés.

Compétences méthodologiques	2.1 Travail efficace et systématique	2.2 Approche et action interdisciplinaires
Compétences sociales et personnelles	3.1 Disposition à la performance	3.5 Aptitude à l'apprentissage 3.6 Conscience écologique

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
1.1.3.1 Exécuter les commandes (C3) Obligatoire J'exécute les commandes internes et externes de manière appropriée et autonome et je procède comme suit : <ul style="list-style-type: none"> - prendre la commande - clarifier les détails - saisir les données relatives à la commande - traiter et exécuter les commandes - veiller au déroulement correct des commandes Je garantis que les clients bénéficient à leur pleine et entière satisfaction de tous les produits et services fournis par mon entreprise (que ce soient les siens propres ou ceux qu'elle a acquis auprès d'une entreprise tierce).	1.1.3.1.1 Enregistrer des commandes Obligatoire Vérifier que les informations ont toutes été complétées, lever les ambiguïtés, saisir les données de commande, planifier les démarches	<ul style="list-style-type: none"> - enregistre des commandes avec professionnalisme - clarifie les détails et les note en quelques mots-clés - saisit intégralement les données de commande selon les directives de l'entreprise - communique la suite de la procédure au client 	Je tiens compte de l'urgence et de l'importance selon les directives de l'entreprise. Lorsqu'on me confie une tâche relativement importante, je procède de manière systématique. Pour planifier mon travail, j'utilise par ex. la «méthode des six étapes» IPDRCE <ol style="list-style-type: none"> 1. Information 2. Planification 3. Décision 4. Réalisation 5. Contrôle 6. Évaluation 	Remarque : Les contenus sont également traités dans le cadre de l'objectif évaluateur 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3).

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
	1.1.3.1.2 Traiter et passer des commandes Obligatoire	<ul style="list-style-type: none"> - traite les commandes selon les directives de l'entreprise - traite la commande de manière efficace et autonome - informe les personnes impliquées - opte pour une procédure compréhensible 	Je veille plus particulièrement à l'orthographe, à une présentation correcte. Si je conçois des produits de restauration, je respecte l'obligation de déclaration (provenance/origine, ...).	
	1.1.3.1.3 Assurer une exécution correcte des commandes Obligatoire	<ul style="list-style-type: none"> - contrôle personnellement le déroulement des commandes lui étant confiées - prend des mesures appropriées en cas d'erreurs au cours du traitement - notifie/documente le traitement de la commande selon les directives de l'entreprise 	Je dispose d'un aperçu des commandes que l'on m'a confiées. Celui-ci comporte les aspects temporels (échéances) et liste aussi les personnes impliquées (voir aussi Objectif évaluateur 1.1.3.3 Exécution efficace d'une commande).	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.3.2 Gérer les réclamations des clients (C4) Obligatoire</p> <p>Je réagis de manière professionnelle aux réclamations des clients. Je cherche une solution selon les directives internes de l'entreprise et en fonction des compétences qui m'ont été attribuées.</p> <p>En cas de besoin, je lance les étapes suivantes entrant en ligne de compte (évaluer les résultats, informer mon supérieur, le prestataire, le partenaire).</p>		<ul style="list-style-type: none"> - enregistre professionnellement les réclamations - identifie les motifs de la réclamation - mène l'entretien dans le but de trouver une solution - lance les étapes requises selon les compétences assignées - notifie/documente la réclamation selon les directives de l'entreprise 	<p>J'accepte les plaintes, réclamations, objections ou critiques avec calme et retenue. Je les aborde dans le but de trouver une solution.</p> <p>Je m'informe sur les directives de l'entreprise et/ou standard (formulaire, dossier qualité, etc.).</p> <p>Je connais mes compétences.</p>	<p>1.1.3.2 Gérer les réclamations des clients (C5)</p> <p>Je traite les réclamations de clients à l'aide d'exemples. Ce faisant, je tiens compte des différents types de réclamations et utilise des formes de réaction possibles de manière appropriée.</p> <p>Je connais les formes possibles de gestion des réclamations des clients et peux présenter des propositions d'amélioration.</p>
<p>1.1.3.3 Traiter les commandes de manière efficace (C2) Obligatoire</p> <p>En cas de charge de travail importante, je répartiss mon temps à l'aide de plannings journaliers et de liste de tâches à effectuer de sorte à pouvoir effectuer rapidement mes tâches et mettre le temps ainsi gagné à disposition de l'équipe.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - planifie des tâches à plus long terme dans les délais - définit des priorités conformes à l'entreprise - réalise la planification de manière conséquente 	<p>J'utilise l'agenda électronique, l'agenda papier, etc. pour planifier mes tâches et suivre mes affaires en cours.</p> <p>Pour les projets de plus grande envergure, j'établis un calendrier et un plan de mesures détaillés.</p>	

1.1.4 Objectif particulier - Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques

L'employé de commerce sait que le marketing et les relations publiques sont très importants et qu'ils contribuent au succès de l'entreprise. Il utilise les instruments appropriés dans ce domaine en tenant compte de la situation et du public visé.

Compétences méthodologiques	2.1 Travail efficace et systématique	2.4 Présentation efficace
Compétences sociales et personnelles	3.2 Capacité à communiquer	3.3 Aptitude au travail en équipe

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.4.1 Commercialisation des produits et services (C4)</p> <p>Obligatoire</p> <p>J'analyse et je décris le principe et le domaine d'application de la commercialisation des produits et des services de mon entreprise formatrice et je peux émettre des propositions de changement. Ce faisant, je tiens compte de la situation du marché, des groupes d'intérêts et des facteurs influents.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - connaît en détail les produits et prestations de services de l'entreprise - sait comment les produits et prestations de services sont commercialisés - connaît les principaux groupes d'intérêts de l'entreprise - peut évaluer les différents facteurs d'influence et leurs incidences sur l'entreprise 	<p>Je collecte continuellement des informations sur nos produits et prestations de services. Je prends connaissance des facteurs d'influence dans des magazines spécialisés et lors d'échanges au quotidien. Je veille à cet égard aux éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Client/hôtes - Environnement du marché - Fournisseurs/producteurs - Concurrence - Recherche personnelle - Groupes d'intérêts externes/internes (stakeholder) - Canaux de vente - Relations/interfaces 	<p>1.1.4.1 Commercialisation des produits et services (C2)</p> <p>Je présente, à l'aide de quelques exemples, le principe et les domaines d'application de la commercialisation des produits et des services. Ce faisant, je tiens compte de la situation du marché, des groupes d'intérêts et des facteurs influents.</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.4.2 Marketing de produit : politique de produit (C5)</p> <p>Optionnel</p> <p>J'analyse la politique de produit de mon entreprise formatrice de manière critique et suis en mesure de proposer des changements, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyse et planification - produit principal et produit dérivé - ensemble de produit (package) - design - qualité et contrôle de la qualité 		<ul style="list-style-type: none"> - connaît la politique de produit de l'entreprise formatrice - peut représenter la politique de produit envers un tiers et éventuellement la motiver - évalue la mise en œuvre de la politique de produit appliquée 	<ul style="list-style-type: none"> - à l'aide d'un exemple existant, montrer quelles réflexions ont été prises en compte lors de la conception du produit - adapter une offre existante de sorte qu'un nouveau/autre groupe cible puisse être touché. Relever l'avantage client atteint - propositions pour de nouveaux produits 	<p>1.1.4.2 Marketing de produit : politique de produit (C5)</p> <p>Pour un cas donné de l'entreprise ou du cours interentreprises, j'établis la politique de produit de manière ciblée et adaptée au marché. Ce faisant, je me procure les informations nécessaires à partir des sources adéquates.</p> <p>Je présente de manière convaincante ou mets en œuvre dans l'entreprise mes réflexions sur l'analyse, la planification, la mise en œuvre et le contrôle de la politique de produit.</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.4.3 Marketing de prix : Politique de prix, conditions (C3)</p> <p>Optionnel</p> <p>J'utilise les instruments de marketing requis afin d'acquérir ou de fidéliser des clients. Ce faisant, je prête attention aux éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - type de fixation des prix (détermination du prix, différenciation de prix, Yield management) - rabais et conditions particulières (conditions tarifaires adaptées aux groupes cibles, modalités de paiement, etc.) 		<ul style="list-style-type: none"> - peut décrire la politique de prix de son entreprise formatrice - peut défendre la politique de prix vers l'extérieur en la motivant - évalue à l'aide d'un exemple concret, les incidences en cas de conception de prix différente 	<p>Je connais les compétences propres et leurs incidences.</p> <p>Je suis en mesure de développer des packs pouvant être commercialisés.</p>	<p>1.1.4.3 Marketing de prix : politique de prix, conditions (C2)</p> <p>Je présente, à l'aide d'exemples, les aspects légaux de la politique de prix dans le tourisme Cela comprend notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la fixation des prix (détermination du prix, différenciation de prix, Yield management) - rabais et conditions particulières (conditions tarifaires adaptées aux groupes cibles, modalités de paiement, etc.)

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.4.4 Marketing de promotion : politique de communication (C5)</p> <p>Optionnel</p> <p>J'analyse et je planifie des mesures de communication judicieuses et les applique de manière ciblée afin d'acquérir ou de fidéliser des clients.</p> <p>Ce faisant, je prête notamment attention aux éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - planification des médias - publicité classique (contenu et structure des moyens publicitaires) - promotion de vente - PR/relations publiques - sponsoring/partenariats - Internet 		<ul style="list-style-type: none"> - peut décrire la communication de son entreprise formatrice - peut déterminer les raisons pour lesquelles ces instruments sont utilisés auprès des différents groupes cibles - peut soumettre des suggestions d'amélioration de la communication et les motiver 	<p>Je m'informe sur nos directives.</p> <p>J'évalue les mesures de communication internes et externes d'un œil critique.</p>	<p>1.1.4.4 Marketing de promotion : politique de communication (C5)</p> <p>Sur la base des documents rassemblés, j'analyse la politique de communication de mon entreprise formatrice ou de ma destination et je planifie une nouvelle politique de communication de manière ciblée. Je suis en mesure de présenter des résultats.</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.4.5 Marketing de positionnement : politique de vente et politique de distribution (C3)</p> <p>Optionnel</p> <p>J'utilise les instruments de marketing requis en matière de vente et de distribution afin d'acquérir ou de fidéliser des clients.</p> <p>Ce faisant, je prête attention aux éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vente directe - partenaire commercial/secteurs commerciaux - répartition de l'offre directe ou avec des partenaires 		<ul style="list-style-type: none"> - peut décrire la politique de vente/distribution de son entreprise formatrice - connaît et évalue les avantages et inconvénients de la vente directe et indirecte - peut soumettre au moins une suggestion d'adaptation et/ou d'amélioration et la/les motiver 	<p>J'ai établi personnellement un aperçu de la vente et de la distribution, représenté les partenaires de vente, débouchés, etc.</p> <p>Je connais les principaux partenaires de vente et m'informe sur les différents taux de commissions.</p>	<p>1.1.4.5 Marketing de positionnement : politique de vente et politique de distribution (C5)</p> <p>Je décris, à l'aide d'exemples typiques, les avantages et les inconvénients des formes de vente courantes.</p> <p>À l'aide de cas établis, je propose des formes de vente appropriées et les justifie.</p>

1.1.5 Objectif particulier - **Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel**
 L'employé de commerce perçoit l'importance et l'utilité d'une administration du personnel efficace. Il exécute discrètement et correctement les tâches qui lui sont confiées en suivant des instructions. Ce faisant, il utilise de manière ciblée les documents et les instruments appropriés à cet effet.

Compétences méthodologiques	2.1 Travail efficace et systématique	2.2 Approche et action interdisciplinaires
Compétences sociales et personnelles	3.1 Disposition à la performance	3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.5.1 Exécuter des tâches relatives au recrutement de personnel (C3)</p> <p>Optionnel</p> <p>J'exécute les tâches ci-après relatives au recrutement du personnel conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - traiter les mises au concours d'un poste - classer les candidatures et en confirmer la réception - préparer les entretiens - rédiger les réponses positives et négatives - établir les contrats de travail 		<ul style="list-style-type: none"> - traite intégralement les tâches confiées, dans les délais et conformément aux directives de l'entreprise et juridiques - garantit le respect de la confidentialité à tout moment 		<p>1.1.5.1 Exécuter des tâches relatives au recrutement de personnel (C2)</p> <p>J'expose, à l'aide de différents contrats de travail, les principales différences et en décris les conséquences pour l'employé et pour l'employeur.</p> <p>J'explique les caractéristiques, les particularités et les différences des autorisations de séjours et les permis de travail.</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.5.2 Introduire les nouveaux collaborateurs (C3)</p> <p>Optionnel</p> <p>J'introduis les nouveaux collaborateurs dans l'entreprise et assure ce faisant notamment les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer le premier jour de travail - remettre et expliquer les documents relatifs aux rapports de travail et aux assurances sociales - saisir les données personnelles - expliquer l'infrastructure de l'entreprise 		<ul style="list-style-type: none"> - prépare les documents à temps et les soumet pour examen à une personne responsable - planifie l'introduction de nouveaux collaborateurs selon les directives de l'entreprise - peut expliquer l'infrastructure de l'entreprise 	<p>J'établis personnellement une check-list pour la présentation de nouveaux collaborateurs et la soumetts pour contrôle.</p>	<p>1.1.5.2 Expliquer le décompte de salaire (C3)</p> <p>À l'aide de mon propre décompte de salaire, je peux différencier des notions telles que salaire fixe, salaire brut ou salaire net et présenter le but et la base de calcul des déductions sociales.</p>
<p>1.1.5.3 Traiter les données de l'administration du personnel (C3)</p> <p>Optionnel</p> <p>Je tiens à jour avec exactitude les données personnelles des employés ainsi que les données relatives à leurs heures de travail et à leurs absences. Je m'occupe de la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - utilise les outils RH selon les directives de l'entreprise - endosse la responsabilité du traitement des tâches confiées - saisit consciencieusement les données, sans erreur et dans les délais - garantit la confidentialité 	<p>Je connais les réglementations concernant le décompte de jours de repos, de jours fériés et de jours de congé au sein d'entreprises avec des jours de repos différents.</p>	<p>1.1.5.3 Traiter les données de l'administration du personnel (C3)</p> <p>J'établis de manière autonome un décompte de jours de repos, de jours fériés et de jours de congé. Ce faisant, je tiens compte des dispositions légales de la convention collective de travail (hôtellerie / restauration) et de la loi sur le travail.</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.5.4 Exécuter des tâches relatives au départ du personnel (C3)</p> <p>Optionnel</p> <p>J'exécute, lors du départ de personnel, les tâches suivantes selon les directives de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - planifier et mener les tâches relatives au départ de personnel - rédiger des certificats de travail selon les instructions du supérieur - clore et archiver le dossier personnel - organiser le départ 		<ul style="list-style-type: none"> - prépare les documents à temps et les soumet pour examen à une personne responsable - planifie le déroulement possible du départ - clôt le dossier personnel selon les directives de l'entreprise 	<p>J'établis personnellement une check-list pour le départ d'un collaborateur et la soumetts pour contrôle.</p>	

1.1.6 Objectif particulier - Exécuter des processus financiers

L'employé de commerce perçoit l'importance du traitement correct des informations financières. Il exécute consciencieusement des tâches dans le domaine financier en suivant des instructions.

Compétences méthodologiques 2.1 Travail efficace et systématique

Compétences sociales et personnelles 3.1 Disposition à la performance

3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes (C4)</p> <p>Obligatoire</p> <p>J'établis et je traite la comptabilité des débiteurs. Je traite les paiements entrants et envoie les rappels de paiement. À cette fin, j'applique les directives de l'entreprise et utilise les moyens auxiliaires électroniques. Ce faisant, je tiens compte des bases légales en matière d'établissement de débiteurs (taxes de séjour, taxe pour la promotion du tourisme, taxes sur la publicité, taux de TVA, etc.). Je traite les créanciers (déduction de l'impôt préalable) et en présente la signification.</p>	<p>1.1.6.1.1 Traiter les créanciers, exécuter les paiements</p> <p>Obligatoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - contrôle régulièrement les factures entrantes selon les directives - saisit les créanciers selon le plan comptable - contrôle les échéances et exécute les paiements 	<p>J'utilise mes connaissances du secteur d'apprentissage E&S.</p>	<p>1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes (C2)</p> <p>Je connais les bases légales en matière d'établissement de débiteurs (taxes de séjour, taxe pour la promotion du tourisme, taxes sur la publicité, taux de TVA, etc.) et lors du traitement des créanciers (déduction de l'impôt préalable) et en présente la signification. Sur la base de données concrètes, je suis en mesure de contrôler les créanciers et d'établir des factures.</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
	1.1.6.1.2 Traiter les débiteurs, exécuter les encaissements Obligatoire	<ul style="list-style-type: none"> - établit des factures personnellement ou sur commande - contrôle et comptabilise des paiements de façon autonome et sans erreur - peut expliquer le système de relance/rappel selon les directives de l'entreprise - explique la procédure de lancement d'une poursuite 	Je connais les directives de l'entreprise concernant le système de relance/rappel par cœur et dispose d'informations sur le contrôle de la comptabilisation de paiements entrants. Je peux établir des décomptes de commissions. Je connais l'encaissement de taxes de séjour, de taxes de promotion du tourisme et d'autres taxes.	
1.1.6.2 Gérer la caisse (C4) Obligatoire Je gère la caisse consciencieusement avec exactitude. Ce faisant, j'effectue les tâches suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - ouvrir la caisse - gérer la caisse - contrôler la caisse et connaître la procédure en cas de différences - fermer la caisse - gérer le journal de caisse 		<ul style="list-style-type: none"> - traite les tâches confiées intégralement et dans les délais - connaît la procédure en cas de différences de caisse - explique le processus de «gestion de caisse» sans erreur à une tierce personne 	Je connais le principe de gestion de caisse du secteur d'apprentissage E&S et le mets en œuvre selon les directives de l'entreprise. Je connais le plan comptable de l'entreprise en relation avec le système de caisse. Je connais les avantages et inconvénients des différents types et moyens de paiement.	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.6.3 Participer à la clôture des comptes (C3) Optionnel</p> <p>Lors de la clôture des comptes, je peux exécuter, en suivant des instructions, des tâches telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - clôture journalière - clôture mensuelle <p>En vue d'une évaluation et d'une analyse ultérieures, je prépare correctement les coefficients/taux/ratios économiques clés.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - effectue personnellement les travaux de clôture confiés et les exécute sans erreur - explique les travaux à une tierce personne - interprète les chiffres-clés internes et importants à l'entreprise selon les directives 	<p>Je connais des procédures de clôtures simples du secteur d'apprentissage E&S et applique mes connaissances en entreprise.</p> <p>J'évalue des chiffres-clés simples comme le taux d'occupation, les liquidités, la fluctuation, les statistiques d'hôtes (âge, origine, etc.).</p>	

1.1.7 Objectif particulier - Exécuter des tâches administratives et organisationnelles

L'employé de commerce est conscient du fait que les tâches administratives et organisationnelles doivent être exécutées avec efficacité et précision. Il effectue ces activités avec le soin et la diligence qui s'imposent. Il s'en tient aux prescriptions et utilise les outils de manière appropriée, efficace et dans le respect de l'environnement.

Compétences méthodologiques	2.1 Travail efficace et systématique	2.2 Approche et action interdisciplinaires
Compétences sociales et personnelles	3.3 Aptitude au travail en équipe 3.6 Conscience écologique	3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.7.1 Effectuer la correspondance (C5)</p> <p>Obligatoire</p> <p>Je rédige correctement et de manière autonome les documents énumérés ci-dessous en suivant les directives de l'entreprise et les dispositions légales, puis je les fais parvenir aux destinataires prévus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - courriels - lettres, fax - rapports et documentations - procès-verbaux et notes 		<ul style="list-style-type: none"> - établit les documents sans erreur et de façon autonome - respecte scrupuleusement les délais 	<p>J'utilise mes connaissances des secteurs d'apprentissage ICA et la langue standard et j'applique mes connaissances en langues étrangères de manière ciblée.</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3)</p> <p>Obligatoire</p> <p>Je gère correctement les données et les documents. J'utilise à cet effet le système de sauvegarde et d'archivage de mon entreprise en respectant ses directives et les dispositions légales.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - effectue personnellement, précisément et intégralement les tâches confiées - utilise les systèmes de sauvegarde des données et d'archivage existants selon les directives de l'entreprise et juridiques - connaît les dispositions de protection des données et les respecte 	<p>Je connais les directives légales et peux les expliquer à l'aide d'un exemple de l'entreprise.</p>	
<p>1.1.7.3 Organiser des séances, des assemblées et réunions (C5)</p> <p>Obligatoire</p> <p>J'organise des séances et des assemblées. A cette fin, j'exécute les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> - planifier les séances et les manifestations - lancer les invitations - préparer l'infrastructure et les documents nécessaires - encadrer les participants - mener les évaluations et les travaux de clôture - fournir de la documentation aux participants 	<p>1.1.7.3.1 Planifier des réunions et des événements, envoyer des invitations, préparer l'infrastructure et les documents</p> <p>Obligatoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - planifie le déroulement - envoie les invitations à temps - saisit systématiquement les inscriptions et les personnes excusées - prépare l'infrastructure et les documents - instruit tous les organes d'appui 	<p>Je dispose d'un outil créé personnellement ou d'un outil de l'entreprise (ordino-gramme, checklist, etc.) qui me permet d'organiser des événements ou des réunions de manière efficace et compétente.</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
	1.1.7.3.2 Encadrer les participants Obligatoire	<ul style="list-style-type: none"> - accueille les participants de manière avenante et appropriée - encadre les participants selon concertation; tient compte des exigences/événements particuliers - offre des possibilités de feedback judicieuses 	J'ai réfléchi en amont à ce que je peux faire en cas de difficultés inattendues et quel feedback j'escompte de cet événement, de cette réunion.	
	1.1.7.3.3 Évaluer et clôturer l'événement, au besoin fournir la documentation aux participants Obligatoire	<ul style="list-style-type: none"> - analyse systématiquement le feedback reçu - liste les possibilités d'amélioration - encadre de possibles travaux de clôture (rangements, débriefing avec les personnes responsables, etc.) 	J'ai déjà prévu la planification du déroulement des travaux de clôture et également prévu suffisamment de temps pour celui-ci ainsi que pour la documentation.	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis (C3) Obligatoire</p> <p>Je m'occupe du courrier entrant et sortant. Pour ce qui est des lettres et des colis, j'effectue consciencieusement les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réception - tri - distribution (courrier ouvert, fermé) - emballage - envoi recommandé, affranchissement 		<ul style="list-style-type: none"> - traite le courrier entrant (réception, tri et distribution) de manière autonome et efficace - envoie le courrier de manière autonome, compétente et dans les délais 		
<p>1.1.7.5 Exécuter des tâches de communication interne (C3) Optionnel</p> <p>Je m'occupe de la communication interne conformément aux directives de l'entreprise, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - participation à l'établissement d'un bulletin d'informations - actualisation d'un panneau d'affichage - participation à la gestion de l'intranet et/ou du journal d'entreprise 		<ul style="list-style-type: none"> - collabore à l'élaboration d'informations internes - actualise personnellement les supports de communication existants (panneau d'affichage, Intranet, etc.) 	<p>J'utilise mes connaissances du secteur d'apprentissage ICA lors de l'établissement de documents pour la communication interne.</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.7.6 Maîtrise des outils techniques (C3)</p> <p>Obligatoire</p> <p>Je maîtrise l'utilisation et l'entretien simple pour les utilisateurs des appareils techniques modernes tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - téléphone (installation) - photocopieuse, fax, scanner - beamer, rétroprojecteur, etc. 		<ul style="list-style-type: none"> - respecte les directives de l'entreprise (sécurité au travail, hygiène, prêt, etc.) - utilise les appareils selon les besoins du client et sans erreur - exécute personnellement des travaux de maintenance simples et élimine des dysfonctionnements simples 		

1.1.8 Objectif particulier - Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise

L'employé de commerce est conscient du fait qu'il est important de connaître son entreprise, la concurrence et sa branche. Il utilise ses connaissances dans ce domaine pour effectuer de manière compétente et autonome les processus de travail, le conseil à la clientèle et les tâches administratives.

Compétences méthodologiques	2.2 Approche et action interdisciplinaires	2.4 Présentation efficace
Compétences sociales et personnelles	3.2 Capacité à communiquer	3.5 Aptitude à l'apprentissage
	3.6 Conscience écologique	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)</p> <p>Obligatoire</p> <p>A l'aide de documents et de modèles pertinents, j'explique les caractéristiques, les particularités, les forces et les faiblesses des produits et des services dans mon domaine d'activité. Je les répartis comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - désignation et fonctions - caractéristiques et propriétés qualitatives - prix et conditions <p>J'applique ces connaissances aussi bien dans le conseil aux clients que dans les autres processus de travail de manière ciblée et convaincante.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - désigne les principaux produits et prestations de services de l'entreprise d'apprentissage et de son environnement et révèle leur fonction - caractérise ses produits et prestations de services et indique les caractéristiques de qualités particulières - peut citer les prix et conditions de trois produits et prestations de services sélectionnés personnellement - les explications reposent sur des documents pertinents personnels ou de l'entreprise 	<p>Je collecte régulièrement des informations sur nos produits et prestations de services et les suis.</p>	<p>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C2)</p> <p>A l'aide de mes propres documents, j'explique et je présente les caractéristiques, les particularités, les forces et les faiblesses des produits et des services de mon entreprise formatrice et de son domaine (p. ex. région touristique).</p> <p>Mes explications reposent sur mes connaissances de l'objectif évaluateur 1.1.8.4 ainsi que sur des informations et des documents que j'ai moi-même rassemblés.</p> <p>Je m'y prépare au préalable.</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.8.2 Expliquer les produits et les services des concurrents (C2)</p> <p>Obligatoire</p> <p>Je montre à l'aide de comparaisons pertinentes les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services des entreprises concurrentes les plus importantes. Je les réparties comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - fonctions et désignation - caractéristiques et propriétés qualitatives - prix et conditions 		<ul style="list-style-type: none"> - cite les principales/principaux prestations de services/produits de la concurrence; les indications sont représentées de manière conviviale dans un tableau établi de façon autonome (structure selon objectif évaluateur) - à la lumière de ce tableau et des documents, l'explication des particularités et des atouts de ces produits et prestations de services est aussi compréhensible pour un tiers - révèle, en effectuant une comparaison avec sa propre entreprise formatrice, les concordances et les différences 	<p>Je collecte continuellement (veille concurrentielle) des informations sur nos produits et des prestations de services de nos concurrents et les saisis dans un tableau que j'ai conçu. Je les structure selon l'objectif évaluateur et assure un suivi régulier.</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2) Obligatoire</p> <p>J'explique à un profane les aspects suivants de mon entreprise formatrice :</p> <ul style="list-style-type: none"> - groupes d'intérêts et leurs besoins - lignes directrices, objectifs de l'entreprise - contribution de l'entreprise formatrice à la région - collaboration entre les divisions ou entre les prestataires de service - forme juridique / rapports de propriété / forme d'organisation / forme de financement - standards en matière de gestion de la qualité <p>Je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</p>	<p>1.1.8.3.1 Les groupes d'intérêts et leurs attentes Obligatoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - peut expliquer la structure des groupes d'intérêts - cite une attente par groupe d'intérêts 	<p>Par ex. : pour une organisation touristique : forme juridique, mission de service public, organisation, financement, budgétisation, coopération voyageur/tour-opérateur.</p> <p>Je connais les différents systèmes de qualité dans l'hôtellerie et le tourisme et je m'engage en faveur d'une collaboration au sein d'un tel système.</p>	<p>1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C5)</p> <p>J'explique à mes camarades du CI les aspects ci-après relatifs à mon entreprise formatrice :</p> <ul style="list-style-type: none"> - groupes d'intérêts et leurs besoins - lignes directrices, objectifs de l'entreprise - contribution de l'entreprise formatrice à la région - collaboration entre les divisions ou entre les prestataires de service - forme juridique / rapports de propriété / forme d'organisation / forme de financement - standards en matière de gestion de la qualité <p>Je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
	<p>1.1.8.3.2 Importance du schéma directeur (lignes directrices/charte) pour le travail personnel</p> <p>Obligatoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - cite trois motifs en faveur d'un schéma directeur - illustre, à l'aide du schéma directeur de l'entreprise formatrice, son influence sur le travail quotidien - avance des exemples concrets pour la mise en œuvre 	<p>Je me procure le schéma directeur de mon entreprise formatrice ou celui d'une autre entreprise.</p>	
	<p>1.1.8.3.3 Démontrer la contribution de l'entreprise formatrice au développement de la région</p> <p>Obligatoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - décrit clairement les activités de l'entreprise formatrice - explique 3 impacts de ces activités sur la région - explique l'intérêt économique pour la région à l'aide de 2 exemples 		

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
	<p>1.1.8.3.4 Forme juridique / structures de propriété / forme d'organisation / forme de financement</p> <p>Obligatoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - peut décrire la forme juridique et connaît les structures de propriété liées - peut expliquer la forme de l'organisation sur la base de principes édictés - connaît autant que possible la forme de financement 		

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.8.4 Avoir recours aux connaissances de la branche (C2) Obligatoire</p> <p>Je décris, en utilisant des documents et des outils appropriés, des caractéristiques et des développements importants de la branche dans laquelle mon entreprise est active. Je les réparties comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - tailles et structures des entreprises - coefficients/ratios opérationnels et financiers - création de valeur directe et indirecte - structure de l'emploi, marché du travail - marché d'approvisionnement et débouchés - concurrence - conditions cadres juridiques - partenariat social - organisations de branche (associations, affiliations, institutions) - signification économique / régionale / sociale - développements / tendances 	<p>1.1.8.4.1 Caractéristiques et développement de la branche Obligatoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - indique clairement deux modifications possibles pour la branche à court terme, conséquences possibles, en motivant son choix - indique clairement deux modifications possibles pour la branche à long terme, conséquences possibles, en motivant son choix 	<p>Ces modifications peuvent se référer à tout :</p> <ul style="list-style-type: none"> - tailles d'entreprises et structures - structure des employés, marché du travail - marchés d'approvisionnement et débouchés - situation concurrentielle - conditions-cadres juridiques - partenariat social - organisations de la branche (associations, affiliations, institutions) - incidence économique / régionale / sociale - développements / tendances <p>L'Office fédéral de la statistique, des publications spécifiques à la branche etc., telles que «Le tourisme en chiffres» offrent davantage d'informations à cet égard...</p>	<p>1.1.8.4 Avoir recours aux connaissances de la branche (C2)</p> <p>A l'aide de données et d'explications pertinentes, je présente les aspects ci-après de la branche :</p> <ul style="list-style-type: none"> - associations et institutions du tourisme (affiliations) - signification économique du tourisme pour un lieu ou une région - loi ou programmes en vue de la promotion du tourisme - contenus et impact des taxes de séjour et des lois pour la promotion du tourisme - conditions cadres juridiques et leur impact sur l'entreprise formatrice (notamment contrat d'hôtellerie et de restauration, loi sur les voyages à forfait, responsabilité du fait des produits)

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
	<p>1.1.8.4.2 Collaboration au sein de la branche</p> <p>Obligatoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - décrit au moins deux situations concrètes du quotidien, où l'on constate une bonne collaboration régionale. Indique à cet égard au moins un avantage qu'en retirent respectivement les partenaires et les hôtes - cite au moins un exemple actuel d'une mise en réseau interrégionale parmi les prestataires de services touristiques - décrit sa propre idée pour une autre mise en réseau interrégionale 		

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
	<p>1.1.8.4.3 Importance du tourisme / avantage économique</p> <p>Obligatoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - évalue de manière compréhensible la signification économique de la branche à l'aide de deux exemples - les critères d'évaluation sont reconnaissables et sont listés séparément - compare à l'aide d'un exemple concret des évolutions économiques positives ou négatives 		

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectif évaluateur partiel pour partie entreprise	Remarques concernant l'évaluation pour les STA	Trucs & astuces	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.8.5 Présenter les conséquences écologiques et économiques (C4)</p> <p>Obligatoire</p> <p>J'analyse les principaux facteurs environnementaux qui influent sur l'activité de l'entreprise et sur la branche.</p> <p>Je décris les principales conséquences à l'aide de documents et d'outils pertinents.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - montre à l'aide d'un exemple actuel comment la branche ou l'entreprise d'apprentissage s'adapte aux changements/facteurs écologiques. - montre à l'aide d'un exemple actuel comment la branche ou l'entreprise d'apprentissage s'adapte aux changements/facteurs économiques. - explique clairement les avantages/l'intérêt de cette capacité d'adaptation par rapport à la compétitivité de la branche ou de l'entreprise d'apprentissage. 		<p>1.1.8.5 Présenter les conséquences écologiques et économiques (C4)</p> <p>A l'aide de données et d'explications pertinentes, je documente les aspects ci-après de la branche :</p> <ul style="list-style-type: none"> - impacts écologiques du tourisme - instruments de pilotage du développement touristique au niveau local et des responsables - développement de la gestion de la destination à l'aide d'un exemple