

Catalogue d'objectifs 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	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 - considérer les aspects de la durabilité - se renseigner sur les conditions et les délais de livraison - commander le matériel/les marchandises - contrôler les livraisons - réclamer en cas de livraisons erronées 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	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>	
<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 	

1.1.2 Objectif particulier - **Conseiller les clients**

L'employé de commerce est conscient du fait que les clients sont 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	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. 	<p>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3)</p> <p>Je traite des demandes de clients fictives. 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	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5)</p> <p>Obligatoire</p> <p>Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. 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 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	Objectifs évaluateurs CI
<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>	

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	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.3.1 Exécuter les commandes (C3)</p> <p>Obligatoire</p> <p>J'exécute les commandes internes et externes de manière appropriée et autonome et je procède comme suit :</p> <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 <p>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).</p>	<p>Remarque :</p> <p>Les contenus sont également traités dans le cadre de l'objectif évaluateur 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3)</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.3.2 Gérer les réclamations des clients (C4)</p> <p>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>	<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)</p> <p>Obligatoire</p> <p>En cas de charge de travail importante, je répartis 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>	

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	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>	<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>
<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 	<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	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.) 	<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.)
<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 	<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	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.4.5 Marketing-Place : 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 	<p>1.1.4.5 Marketing-Place : 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 prescrits, 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	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 	<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	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 	<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>	<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 L (hôtellerie/restauration) et de la loi sur le travail.</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	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	

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	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 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 créditeurs (déduction de l'impôt préalable) et en présente la signification.</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 créditeurs (déduction de l'impôt préalable) et en présente la signification. Sur la base de données concrètes, je suis en mesure de contrôler les créditeurs et d'établir des factures.</p>
<p>1.1.6.2 Gérer la caisse (C4)</p> <p>Obligatoire</p> <p>Je gère la caisse consciencieusement avec exactitude. Ce faisant, j'effectue les tâches suivantes :</p> <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 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.6.3 Participer à la clôture des comptes (C3)</p> <p>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 des comptes journalière- clôture des comptes mensuelle <p>En vue d'une évaluation et d'une analyse ultérieures, je prépare correctement les coefficients économiques clés.</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	3.5 Aptitude à l'apprentissage
		3.6 Conscience écologique

Objectifs évaluateurs partie entreprise	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 	
<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>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations (C5)</p> <p>Obligatoire</p> <p>J'organise des séances et des manifestations. 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>1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis (C3)</p> <p>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 	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.7.5 Exécuter des tâches de communication interne (C3)</p> <p>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 	
<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. 	

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	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 répartie 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>	<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	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 	
<p>1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)</p> <p>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 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	Objectifs évaluateurs CI
<p>1.1.8.4 Avoir recours aux connaissances de la branche (C2)</p> <p>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 répartis comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - tailles et structures des entreprises - coefficients 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 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, loi sur les voyages à forfait, responsabilité du fait des produits)

Objectifs évaluateurs partie entreprise	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>	<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 responsables - développement de la gestion de la destination à l'aide d'un exemple

Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Hôtel-Gastro-Tourisme* entre en vigueur le 1^{er} janvier 2012.