

Liste des critères / procédure de qualification - pratique professionnelle oral branche HGT

Compétences méthodologiques

No.	Compétence	Description	Points à observer lors de l'examen oral
2.1	Travail efficace et systématique	J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique. Je choisis des sources d'informations en fonction de mes tâches et me procure les informations dont j'ai besoin de manière ciblée, je planifie mon travail et mes projets, fixe des priorités et prends des décisions adaptées à la situation. J'exécute mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts, je contrôle et commente le travail que j'ai effectué, j'analyse mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils d'aide appropriés.	exécute ses tâches de manière efficace et systématique - peut au besoin sélectionner des sources d'informations en fonction des tâches - acquiert les informations requises de manière ciblée - planifie son travail et ses projets - fixe des priorités - prend des décisions adaptées à la situation - exécute son travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts - contrôle et analyse le travail qu'il a effectué - analyse son travail et ses actions - utilise des méthodes et des outils appropriés
2.2	Approche et action interdisciplinaires	J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé. Je présente les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible. J'identifie les interdépendances et les interactions; je contribue à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	effectue son travail en tenant compte des autres activités de son entreprise - présente les processus de gestion d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible - identifie les interdépendances et les interactions - dans son domaine d'activité, contribue à améliorer les processus de travail - utilise des méthodes et des outils d'aide appropriés
2.3	Aptitude à la négociation et au conseil	J'utilise des méthodes efficaces pour mes activités de conseil et de négociation avec des partenaires externes et internes. Je cerne les besoins et les points de vue de mes interlocuteurs; j'identifie et je comprends les messages verbaux et non verbaux de mes interlocuteurs. J'élabore des propositions de solution adaptées; j'obtiens de bons résultats pour les différentes parties concernées.	utilise des méthodes efficaces pour ses activités de conseil et de négociation avec des partenaires externes et internes - identifie les besoins et les points de vue - reconnaît, comprend et tient compte des messages verbaux et non verbaux des interlocuteurs - élabore des propositions de solution adaptées - obtient de bons résultats pour les différentes parties concernées
2.4	Présentation efficace	Je me distingue par la présentation efficace de mes tâches, en planifiant et en préparant mes présentations; en animant mes présentations de manière convaincante; en utilisant une rhétorique et un langage du corps appropriés; en utilisant des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation.	planifie et prépare des présentations - anime des présentations de manière convaincante - utilise une rhétorique et un langage du corps appropriés - a recours au besoin à des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation

Compétences sociales/personnelles

No.	Compétence	Description	Points à observer lors de l'examen oral
3.1	Disposition à la performance	Je suis disposé à une performance élevée. J'exécute mon travail de manière motivée et réfléchie; je remplis les exigences et les demandes de mes mandants et partenaires; je respecte les délais et les exigences en matière de qualité; je résiste au stress, j'identifie les situations difficiles et au besoin, vais chercher du soutien; j'assume la responsabilité de mon travail et adopte un comportement adéquat.	travaille de manière motivée et réfléchie - répond aux exigences et aux demandes - agit selon les directives - respecte les délais - respecte les exigences en matière de qualité - résiste au stress - reconnaît les situations difficiles - sollicite de l'aide et du soutien si nécessaire - assume la responsabilité de son travail et de son comportement
3.2	Aptitude à la communication	Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle. J'appréhende les déclarations orales et écrites de manière différenciée et suis ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs. Je m'exprime, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et fais part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée. Je maîtrise les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions; je reste discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation.	est un bon communicant - fait preuve d'un comportement adapté à la clientèle - appréhende les déclarations orales et écrites de manière différenciée - est ouvert aux idées et aux opinions - s'exprime, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à ses interlocuteurs - fait part de son opinion et de ses propositions de manière claire et fondée - maîtrise des situations délicates - clarifie les malentendus et les points de vue de façon claire - cherche des solutions - fait preuve de discrétion
3.3	Aptitude au travail en équipe	Je suis capable de travailler aussi bien de manière autonome qu'en équipe. Au sein d'une équipe, j'apporte ma contribution, j'accepte les décisions prises et je les applique; je formule des critiques constructives et suis capable de recevoir et d'accepter des critiques; j'assume la responsabilité des résultats du travail effectué en équipe et je défends la solution adoptée à l'extérieur.	travaille de manière autonome - accepte les décisions prises - applique les décisions prises - formule des critiques constructives - est capable de recevoir et d'accepter des critiques - a le sens du travail en équipe - est conscient de la responsabilité à l'égard de l'équipe - apporte sa contribution au sein d'une équipe - assume la responsabilité pour les résultats du travail en équipe - défend la solution adoptée au sein de l'équipe à l'extérieur
3.4	Civilité	J'accorde de l'importance à mon comportement et à la politesse. Je suis ponctuel, fiable et ordonné et j'agis consciencieusement; j'adopte le code vestimentaire de mon entreprise ou de mon organisation et j'adapte ma conduite à la situation. Je respecte les règles de politesse dans mon comportement et dans mes communications orales et écrites; je traite chaque personne avec le respect et la courtoisie qui s'imposent.	accorde de l'importance à un bon comportement - est ponctuel - est fiable - est ordonné - agit consciencieusement - respecte le code de conduite de l'entreprise - adapte sa conduite à la situation - respecte les règles de politesse dans son comportement et dans ses communications orales et écrites - traite chaque personne avec respect et courtoisie

No.	Compétence	Description	Points à observer lors de l'examen oral
3.5	Aptitude à l'apprentissage	J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et suis prêt à sans cesse développer de nouvelles compétences. Je suis ouvert aux nouveautés et réagis de manière flexible aux changements; j'utilise des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées et transfère dans la pratique ce que j'ai appris. J'analyse mon processus d'apprentissage et documente mes progrès sous la forme appropriée; je suis conscient que l'apprentissage tout au long de la vie me permet d'augmenter mon employabilité et de renforcer ma personnalité. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	est conscient des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société - est prêt à sans cesse développer de nouvelles compétences - est ouvert aux nouveautés - réagit de manière flexible aux changements - utilise des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées et transfère en pratique ce qu'il a appris - analyse son processus d'apprentissage - explique les progrès sous la forme appropriée - utilise des méthodes et des outils adaptés
3.6	Conscience écologique	J'ai un comportement écologique et je respecte les directives et les règles de comportement dans ce domaine. J'utilise notamment l'énergie, les biens, le matériel de travail et de consommation de manière économe; je prends soin des équipements de bureau; j'élimine les déchets selon les règles du respect de l'environnement.	adopte un comportement écologique en entretien - respecte les directives dans ce domaine - utilise l'énergie, les biens, le matériel de travail et de consommation de manière économe - prend soin des équipements - est conscient de ses actions

Compétences professionnelles

1.1. Branche & entreprise (organiser des processus d'économie d'entreprise et/ou des processus de prestations de service)			
1.1.1 Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service		Supporte les compétences méthodologiques, sociales/personnelles (MPS) suivantes: 2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.1 Disposition à la performance 3.6 Conscience écologique	
No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.1.1	Gérer le matériel et les marchandises (y compris le matériel de bureau) (C5) Optionnel	J'achète du matériel et des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales et j'exécute les tâches suivantes : - 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	acquiert du matériel, des marchandises selon les directives de l'entreprise et les dispositions légales en vigueur - respecte les étapes de processus «Demander et comparer des offres / tenir compte de la durabilité / clarifier les conditions et les délais de livraison / commander du matériel/des marchandises / contrôler les livraisons / réclamer/corriger les erreurs de livraison» Description détaillée aussi dans les aptitudes partielles 1.1.1.1.1 et 1.1.1.1.2
1.1.1.1.1	Offres, conditions, délais de livraison Optionnel	Demander des offres se-lon les directives, les comparer et se renseigner sur les conditions et les délais.	sollicite des offres conformément aux directives de la société - compare les offres - clarifie les conditions et les délais - respecte les étapes du processus
1.1.1.1.2	Commandes, contrôles, réclamations Optionnel	Commander matériel/marchandises, surveiller la livraison, rectifier/faire une réclamation en cas d'erreurs de livraison, contrôler/imputer des factures fournisseurs	commande du matériel / de la marchandise - surveille les livraisons - réclame / corrige les erreurs de livraison - contrôle et impute les factures fournisseurs - respecte les étapes de processus
1.1.1.2	Stocker/gérer le matériel/les marchandises (C5) Optionnel	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.	connaît le processus «Remplir les «présentoirs» régulièrement et de manière autonome» - traite les commandes en réassort dans les délais - établit périodiquement un inventaire selon les directives de l'entreprise - connaît et observe les directives légales - respecte les étapes de processus
1.1.1.3	Livrer le matériel/les marchandises (C5) Optionnel	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 : - traiter les commandes - préparer le matériel/les marchandises - établir les documents de livraison	organise la livraison de matériel / marchandises conformément à la commande selon les directives de l'entreprise - exécute les étapes de travail «Traiter l'ordre de livraison - préparer le matériel/la marchandise - établir les documents de livraison» de manière autonome ou accompagnée / les surveille

1.1.2 Conseiller les clients		Supporte les compétences méthodologiques, sociales/personnelles (MPS) suivantes: 2.1 Travail efficace et systématique 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.2 Capacité à communiquer 3.4 Civilité	
No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.2.1	Traiter les demandes des clients (C3) Obligatoire	<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>traite les demandes de clients selon les directives de l'entreprise - respecte les étapes de processus «Enregistrer les demandes de clients - clarifier les besoins - Traiter ou transférer les demandes de clients - documenter les contacts clients» - pose des questions ouvertes pour cerner les besoins - tient compte des moyens d'information et de contrôle de l'entreprise - clarifie les points en suspens avec le département compétent - transfère l'hôte au département compétent - saisit les contacts clients de manière compréhensible</p>
1.1.2.2	Mener des entretiens - client (C5) Obligatoire	<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>conduit des entretiens de vente et de conseil en faisant preuve d'amabilité, de manière convaincante et ciblée - utilise ses connaissances des produits et des services de manière ciblée - respecte les étapes de processus «Préparer l'entretien - mener l'entretien - assurer le suivi de l'entretien» - respecte les directives de l'entreprise - veille à un déroulement professionnel de l'accueil (check-in, par ex.) - veille à un déroulement professionnel de la prise de congé (check-out, par ex.)</p> <p>Description détaillée aussi dans les aptitudes partielles 1.1.2.2.1 - 1.1.2.2.3</p>
1.1.2.2.1	Préparer l'entretien Obligatoire	<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>	<p>établit de manière autonome une check-list complète pour la conduite d'entretien - prépare les documents de manière pertinente - note le déroulement de l'entretien en quelques mots-clés - classe les documents en fonction du déroulement de l'entretien</p>

No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.2.2	Mener l'entretien Obligatoire	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	au début de l'entretien, pose des questions ouvertes afin d'identifier les besoins - identifie les besoins ou les clarifie - reprend des idées et des problèmes et pose des questions à cet égard - pose des questions fermées au bon moment - soumet des propositions convaincantes et des arguments adaptés - durant l'entretien, utilise des documents qu'il a préparés de manière pertinente - écoute calmement durant l'entretien avec le client - résume à la fin de l'entretien les principaux points - prend des notes durant l'entretien
1.1.2.3	Assurer le suivi de l'entretien Obligatoire	Offres, contrats, confirmations, suivi d'informations clients	complète les notes prises durant l'entretien - prépare les notes d'entretien pour suivi en interne - peut décrire des travaux de suivi de manière détaillée - contacte au besoin les tierces personnes pertinentes - assure le suivi des informations relatives au client
1.1.2.3	Gérer les informations des clients (C4) Obligatoire	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 : - saisir, structurer, classer et mettre à jour les données client - évaluer les contacts avec les clients conformément aux directives de l'entreprise	maîtrise le processus «Gérer des informations et données relatives au client de façon claire et compréhensible» - connaît les principes juridiques de la protection des données et en relation avec les données client - explique l'importance d'une gestion correcte d'un fichier client - cite les principaux éléments d'un fichier client et les explique

1.1.3 S'occuper du traitement des commandes		Supporte les compétences méthodologiques, sociales/personnelles (MPS) suivantes: 2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.1 Disposition à la performance 3.5 Aptitude à l'apprentissage 3.6 Conscience écologique	
No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
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).	traite correctement les commandes externes et internes et de manière autonome - tient compte des étapes de processus «Enregistrer la commande - clarifier les détails - saisir les données de commande - traiter et passer des commandes - assurer une exécution correcte des commandes» - respecte les directives de l'entreprise - s'assure que les clients sont servis selon leurs attentes Description détaillée aussi dans les aptitudes partielles 1.1.3.1.1 - 1.1.3.1.3
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	enregistre des commandes de façon professionnelle et avenante - clarifie les détails et les notes en quelques mots-clés - vérifie leur intégralité - lève les ambiguïtés - enregistre les données de commande conformément aux directives de l'entreprise - planifie la procédure - informe le client de la suite des opérations
1.1.3.1.2	Traiter et passer des commandes Obligatoire		traite les commandes conformément aux directives de l'entreprise - traite la commande de manière efficace et autonome - informe les personnes impliquées - opte pour une procédure compréhensible - respecte les directives de l'entreprise
1.1.3.1.3	Assurer une exécution correcte des commandes Obligatoire		contrôle le déroulement des commandes qui lui ont été assignées de manière autonome - entreprend spontanément des mesures adaptées en cas d'erreurs dans le déroulement - explique le déroulement de la commande conformément aux directives de l'entreprise

No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.3.2	Gérer les réclamations des clients (C4) Obligatoire	<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>adopte une attitude orientée vers le client lors de la commande - identifie le problème par des questions ciblées - argumente avec réalisme et de façon orientée vers les solutions - observe les directives de l'entreprise - utilise des moyens de dédommagement de façon judicieuse - reconnaît ses propres compétences - transfère les plaintes aux personnes compétentes - connaît les instruments permettant d'atténuer les réclamations - reconnaît les objections durant l'entretien et réagit de façon à trouver une solution</p>
1.1.3.3	Traiter les commandes de manière efficace (C2) Obligatoire	<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>	<p>connaît les instruments de planification analogiques et numériques - peut citer les avantages et inconvénients de ces instruments - connaît les méthodes de planification de projets de plus grande envergure (IPDRCE) - peut citer des priorités à l'aide d'un exemple concret - cite des étapes importantes dans la planification</p>

1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques		Supporte les compétences méthodologiques, sociales/personnelles (MPS) suivantes: 2.1 Travail efficace et systématique 2.4 Présentation efficace 3.2 Capacité à communiquer 3.3 Aptitude au travail en équipe	
No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.4.1	Commercialisation des produits et services (C4) Obligatoire	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.	connaît les produits et prestations de services de l'entreprise en détail - analyse et décrit le principe et les domaines d'application de la commercialisation - peut formuler des suggestions de modification - tient compte de la situation du marché, des groupes d'intérêts et des facteurs d'influence - connaît les particularités et les propriétés du «produit touristique» de l'entreprise - connaît les principales bases du marketing de prestations de service classique et moderne - compare continuellement ses connaissances avec la réalité de l'entreprise
1.1.4.2	Marketing de produit : politique de produit (C5) Optionnel	J'analyse la politique de produit de mon entreprise formatrice de manière critique et suis en mesure de proposer des changements, notamment : - analyse et planification - produit principal et produit dérivé - ensemble de produit (package) - design - qualité et contrôle de la qualité	connaît la politique des produits de l'entreprise - analyse la politique des produits de l'entreprise et celle de la concurrence d'un œil critique - est capable de proposer des suggestions de modifications concernant l'analyse / la planification, le noyau de produit mais aussi le produit étendu, les packs de produits, le design, la qualité et le contrôle qualité - doit être capable d'appliquer les principaux critères (segmentation / choix du marché)
1.1.4.3	Marketing de prix : Politique de prix, conditions (C3) Optionnel	J'utilise les instruments de marketing requis afin d'acquérir ou de fidéliser des clients. Ce faisant, je prête attention aux éléments suivants : - 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.)	utilise les instruments marketing prescrits de façon ciblée - est en mesure de décrire la politique tarifaire de son entreprise d'apprentissage - peut défendre la politique tarifaire vers l'extérieur en la justifiant - évalue à l'aide d'un exemple concret les incidences en cas de conception de prix différente

No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.4.4	Marketing de promotion : politique de communication (C5) Optionnel	<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>peut décrire la communication de son entreprise d'apprentissage - peut expliquer pourquoi ces instruments sont utilisés auprès de différents groupes cibles - analyse et planifie des mesures de communication judicieuses - les applique de façon ciblée - tient compte de la «planification média - publicité classique - promotion des ventes - relations publiques - sponsoring/partenariats - l'Internet» - connaît les possibilités de communication via les réseaux sociaux</p>
1.1.4.5	Marketing de positionnement : politique de vente et politique de distribution (C3) Optionnel	<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>applique les instruments marketing prescrits dans la vente et la distribution de façon ciblée - tient compte de la «Vente directe - partenaire de vente/débouchés - répartition de l'offre directe ou avec des partenaires» - peut décrire la politique de vente/distribution de l'entreprise - connaît et évalue les avantages et inconvénients de la distribution directe et indirecte - peut citer au moins une suggestion d'adaptation et/ou d'amélioration et la justifier</p>

1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel		Supporte les compétences méthodologiques, sociales/personnelles (MPS) suivantes: 2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.1 Disposition à la performance 3.5 Aptitude à l'apprentissage	
No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.5.1	Exécuter des tâches relatives au recrutement de personnel (C3) Optionnel	J'exécute les tâches ci-après relatives au recrutement du personnel conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales : - 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	traite les tâches lors du recrutement de personnel selon les directives de l'entreprise et dispositions légales - respecte les étapes de processus «Traiter les offres d'emploi - trier les candidatures et confirmer leur réception - préparer des entretiens d'embauche - rédiger des confirmations ou des refus - établir des contrats de travail» - peut lister les principaux contenus d'une description de poste en quelques mots-clés - peut décrire le déroulement au sein de l'entreprise, de la réception de la candidature à l'établissement du contrat de travail - peut répondre correctement à des questions relatives au contenu d'un contrat de travail
1.1.5.2	Introduire les nouveaux collaborateurs (C3) Optionnel	J'introduis les nouveaux collaborateurs dans l'entreprise et assure ce faisant notamment les tâches suivantes : - 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	assiste les nouveaux collaborateurs au sein de l'entreprise - exécute ces tâches «1. préparer la journée de travail - remettre les documents relatifs au rapport de travail à l'assurance sociale et les expliquer - enregistrer les données personnelles - expliquer la structure de l'entreprise» - décrit comment se prépare la première journée de travail d'un nouveau collaborateur au sein de l'entreprise - liste les documents/indications exigés d'un nouveau collaborateur lors d'une prise de poste - explique l'infrastructure de l'entreprise, qui est importante pour un nouveau collaborateur (parking, repas, vestiaire, pointage)
1.1.5.3	Traiter les données de l'administration du personnel (C3) Optionnel	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.	saisit précisément les heures de travail, les absences et les données du personnel - administre les prestations sociales et les prestations salariales annexes - explique la fiche mensuelle de saisie des heures - peut calculer des soldes - explique un décompte de salaire avec ses propres mots - sait comment sont appliquées les déductions et pourquoi - connaît les réglementations légales - sait que les données sont soumises à la protection des données (secret professionnel)

No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.5.4	Exécuter des tâches relatives au départ du personnel (C3) Optionnel	J'exécute, lors du départ de personnel, les tâches suivantes selon les directives de l'entreprise : - 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	traite ces tâches lors du départ de collaborateurs selon les directives de l'entreprise «Planifier et exécuter les tâches relatives à un départ - rédiger des certificats de travail selon les indications des supérieurs - clore les dossiers personnels et les archiver - procéder à la prise de congé» - décrit le déroulement d'un départ du personnel au sein de l'entreprise à l'aide d'une check-list établie personnellement - décrit les principaux éléments devant figurer sur un certificat de travail

1.1.6 Exécuter des processus financiers		Supporte les compétences méthodologiques, sociales/personnelles (MPS) suivantes: 2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance 3.5 Aptitude à l'apprentissage	
No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.6.1	Traiter les factures entrantes et sortantes (C4) Obligatoire	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.	peut éditer des factures débiteurs - peut traiter les factures débiteurs - peut traiter des paiements entrants - peut envoyer des rappels - respecte les directives de l'entreprise - tient compte des principes juridiques concernant les débiteurs peut traiter les créanciers - explique ce que sont des créanciers - applique les directives de l'entreprise - tient compte des principes juridiques à l'égard des créanciers Description détaillée aussi dans les aptitudes partielles 1.1.6.1.1 et 1.1.6.1.2
1.1.6.1.1	Traiter les créanciers, exécuter les paiements Obligatoire		décrit parfaitement le déroulement / processus d'un traitement de facture créanciers, fait mention des écritures de la réception au paiement - applique les directives de l'entreprise - respecte les principes légaux
1.1.6.1.2	Traiter les débiteurs, exécuter les encaissements Obligatoire		décrit parfaitement le déroulement / processus d'un traitement de facture débiteurs de l'établissement au paiement - connaît les principes juridiques - respecte les directives de l'entreprise - peut expliquer le système de relance - indique les différents taux de TVA et peut citer un exemple pour chaque taux - connaît les principes juridiques concernant l'encaissement, les taxes de séjour et les indications concernant la promotion touristique de la commune respective
1.1.6.2	Gérer la caisse (C4) Obligatoire	Je gère la caisse consciencieusement avec exactitude. Ce faisant, j'effectue les tâches suivantes : - 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	gère la caisse consciencieusement - exécute les tâches suivantes «Ouvrir la caisse - tenir - contrôler, procédure en cas de différences de caisse incl. - fermer - gérer le livre de caisse» - indique les différentes étapes/processus de l'ouverture, de la tenue ainsi que de la fermeture de caisse dans sa propre entreprise - cite les avantages et inconvénients des différents moyens de paiement - explique la procédure en cas de différence de caisse

No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.6.3	Participer à la clôture des comptes (C3) Optionnel	Lors de la clôture des comptes, je peux exécuter, en suivant des instructions, des tâches telles que : - clôture journalière - clôture mensuelle En vue d'une évaluation et d'une analyse ultérieures, je prépare correctement les coefficients/taux/ratios économiques clés.	exécute lors de l'établissement de clôtures (clôture quotidienne et mensuelle) d'éventuelles tâches selon les directives - connaît l'exercice comptable appliqué par son entreprise - peut citer 3 principaux indicateurs pour l'entreprise issus de la clôture du jour ou mensuelle et les expliquer - connaît les opérations comptables en cas de gain ou de perte

1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles		Supporte les compétences méthodologiques, sociales/personnelles (MPS) suivantes: 2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.3 Aptitude au travail en équipe 3.5 Aptitude à l'apprentissage 3.6 Conscience écologique	
No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.7.1	Effectuer la correspondance (C5) Obligatoire	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 : - courriels - lettres, fax - rapports et documentations - procès-verbaux et notes	peut décrire la rédaction de documents - connaît les directives de l'entreprise et juridiques - connaît les directives de mise en page de l'entreprise - emploie des termes spécialisés de manière ciblée et les explique de manière compréhensible
1.1.7.2	Administrer les données et les documents (C3) Obligatoire	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.	cite 3 systèmes de sauvegarde de données ou d'archivage - connaît les directives légales et de l'entreprise - explique de manière compréhensible à un profane ce dont il faut tenir compte lors de la gestion de données et de documents
1.1.7.3	Organiser des séances, des assemblées et réunions (C5) Obligatoire	J'organise des séances et des assemblées. A cette fin, j'exécute les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace : - 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	organise des réunions et des événements - exécute les tâches de façon conforme et efficace - respecte les étapes de processus planification / convier des participants / préparer l'infrastructure et les documents / encadrer des participants / exécuter des évaluations et des travaux de clôture / documenter des participants Description détaillée aussi dans les aptitudes partielles 1.1.7.3.1 - 1.1.7.3.3

No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.7.3.1	Planifier des réunions et des événements, envoyer des invitations, préparer l'infrastructure et les documents Obligatoire		liste en quelques mots-clés toutes les étapes de travail «Planifier les réunions et les événements - convier - préparer l'infrastructure et les documents» dans le bon ordre - cite 3 points clés critiques dont il faut tenir compte lors de l'organisation d'un événement - utilise des informations reçues et identifie les informations manquantes - distingue les informations importantes des informations secondaires et motive son choix - peut, à l'aide d'un exemple, lister de manière autonome des postes/départements pertinents et de soutien - explique à un collègue, à l'aide d'une check-list établie personnellement, la planification de réunion/d'événement
1.1.7.3.2	Encadrer les participants Obligatoire		salue et prend congé poliment du client - s'adresse au client en l'appelant par son nom - instaure un climat de confiance en assurant une ambiance agréable / positive - écoute calmement et n'interrompt pas - réagit aux besoins des clients - réagit aux changements de façon appropriée - ne perd pas de vue le concept au moindre imprévu - saisit des idées et des problèmes et pose des questions
1.1.7.3.3	Évaluer et clôturer l'événement, au besoin fournir la documentation aux participants Obligatoire		cite 2 possibilités de sollicitation de retours - évalue à l'aide des retours obtenus les points critiques et prend les mesures adaptées - les souhaits des clients/critères sont compréhensibles pour d'autres personnes - peut lister les tâches de clôture avec ses propres mots - évalue des événements de manière autonome et les traite
1.1.7.4	S'occuper du courrier et des colis (C3) Obligatoire	Je m'occupe du courrier entrant et sortant. Pour ce qui est des lettres et des colis, j'effectue consciencieusement les travaux suivants : - réception - tri - distribution (courrier ouvert, fermé) - emballage - envoi recommandé, affranchissement	connaît le déroulement de la préparation de la réception et de la sortie de courrier - connaît les tâches pour le courrier et les colis «Réception - tri - distribution (ouvert, non ouvert) - conditionnement - recommandé, affranchissement» - explique à une tierce personne ce dont il faut plus particulièrement tenir compte lors du traitement de courrier et de colis - connaît les directives d'entreprise du traitement de poste interne ou de clients et peut l'expliquer à l'aide de 2 différences - connaît les principes d'affranchissement d'usage dans le pays et leurs principales différences - connaît 3 types d'expédition différents et peut les expliquer en quelques mots-clés en citant respectivement un aspect positif et négatif

No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.7.5	Exécuter des tâches de communication interne (C3) Optionnel	Je m'occupe de la communication interne conformément aux directives de l'entreprise, notamment : - 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	exécute des tâches de communication interne «Introduction dans l'établissement d'une newsletter - actualisation d'un panneau d'affichage - collaboration à la gestion de l'Intranet et/ou du journal de l'entreprise» selon les directives de l'entreprise - distingue les informations importantes des informations secondaires - motive le choix des points de vue sélectionnés - motive son choix d'informations - explique correctement les 3 principaux instruments de communication de l'entreprise et explique ses principales mesures de promotion des ventes - planifie l'établissement de la newsletter/du flyer de façon réaliste - met en œuvre la planification en collaboration avec le département marketing à temps - présente la planification à un collègue à l'aide d'une check-list
1.1.7.6	Maîtrise des outils techniques (C3) Obligatoire	Je maîtrise l'utilisation et l'entretien simple pour les utilisateurs des appareils techniques modernes tels que : - téléphone (installation) - photocopieuse, fax, scanner - beamer, rétroprojecteur, etc.	connaît les équipements techniques de l'entreprise - connaît les équipements technologiques modernes «téléphone (utilisation de l'installation) - photocopieuse, fax, scanner - vidéoprojecteur, rétroprojecteur» - connaît les directives de l'entreprise concernant l'utilisation professionnelle d'équipements techniques - connaît les conséquences d'une action non conforme et peut les expliquer sur la base d'un exemple

1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		Supporte les compétences méthodologiques, sociales/personnelles (MPS) suivantes: 2.2 Approche et action interdisciplinaires 2.4 Présentation efficace 3.2 Capacité à communiquer 3.5 Aptitude à l'apprentissage 3.6 Conscience écologique	
No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.8.1	Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3) Obligatoire	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 : - désignation et fonctions - caractéristiques et propriétés qualitatives - prix et conditions J'applique ces connaissances aussi bien dans le conseil aux clients que dans les autres processus de travail de manière ciblée et convaincante.	explique les caractéristiques, particularités, atouts et faiblesses de produits/prestations de services de l'entreprise - présente leur signification/positionnement au sein de l'offre globale de l'entreprise - cite à l'aide de trois exemples des produits/prestations de services des prix et conditions et établit un rapport qualité/prix orienté vers les avantages du client - convainc dans ses affirmations par sa compétence et l'identification avec le produit
1.1.8.2	Expliquer les produits et les services des concurrents (C2) Obligatoire	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 répartis comme suit : - fonctions et désignation - caractéristiques et propriétés qualitatives - prix et conditions	décrit à l'aide d'un ou deux exemples concrets les mesures de vente permettant de neutraliser les atouts des offres de la concurrence envers ses propres clients - présente des mesures réalistes et judicieuses sur le plan de l'économie d'entreprise

No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.8.3	Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2) Obligatoire	J'explique à un profane les aspects suivants de mon entreprise formatrice : - 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 Je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.	explique à une personne extérieure les aspects suivants de l'entreprise «Groupes d'intérêts et leurs attentes - schéma directeur, objectifs de l'entreprise - contribution de l'entreprise d'apprentissage pour la région - collaboration entre les départements ou les prestataires de services - forme juridique / structures de propriété / forme d'organisation / forme de financement - gestion de la qualité et des standards - les présente en les adaptant aux interlocuteurs avec des outils pertinents Description détaillée aussi dans aptitudes partielles 1.1.8.3.1 - 1.1.8.3.4
1.1.8.3.1	Les groupes d'intérêts et leurs attentes Obligatoire		décrit 3 à 4 groupes d'intérêts importants de l'entreprise et présente leur signification stratégique pour l'entreprise de manière compréhensible - montre à l'aide de respectivement 1 à 2 exemples, - comment est visée l'assurance de la qualité de la prestation de service dans l'entreprise d'apprentissage - comment la qualité de l'infrastructure est garantie et - indique comment des systèmes de qualité en place dans les exemples existants peuvent être appliqués en soutien.
1.1.8.3.2	Importance du schéma directeur (lignes directrices/charte) pour le travail personnel Obligatoire		décrit à l'aide d'un exemple un rapport harmonieux entre le schéma directeur ou les objectifs d'entreprise et le/les groupe/s d'intérêts concerné/s - décrit à l'aide d'un exemple de l'entreprise un conflit d'objectifs entre le schéma directeur/les objectifs d'entreprise et le/les groupe/s d'intérêts concerné/s
1.1.8.3.3	Démontrer la contribution de l'entreprise formatrice au développement de la région Obligatoire		décrit à l'aide de 2 exemples des liens compréhensibles entre l'activité de l'entreprise et l'économie locale/régionale

No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.8.3.4	Forme juridique / structures de propriété / forme d'organisation / forme de financement Obligatoire		indique à l'aide de 2 exemples les avantages et inconvénients de la forme juridique de l'entreprise d'apprentissage en termes de financement et de direction de l'entreprise
1.1.8.4	Avoir recours aux connaissances de la branche (C2) Obligatoire	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 : - 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	décrit les caractéristiques principales et les évolutions de la branche, au sein de laquelle l'entreprise est active - les structure en «tailles d'entreprises et structures - indicateurs d'entreprise et financiers pertinents - création de valeur directe et indirecte - 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) - signification pour l'économie nationale / régionale / sociale - évolutions / tendances» Description détaillée aussi dans aptitudes partielles 1.1.8.4.1 - 1.1.8.4.3
1.1.8.4.1	Caractéristiques et développement de la branche Obligatoire		sait où trouver les informations requises sur la branche (OFS, Tourisme suisse en chiffres de la FST, études cantonales, informations communales, études de création de valeur, rapports commerciaux) - estime les chiffres / tableaux de manière réaliste et est en mesure d'esquisser des scénarios d'avenir - perçoit le tourisme (en particulier au niveau de la destination) comme un élément de l'économie globale - peut déduire et expliquer des interdépendances et relations directes et indirectes et les expliquer - comprend le terme de création de valeur et peut expliquer la différence entre création de valeur directe et indirecte à l'aide d'exemples concrets issus du quotidien professionnel

No.	Objectifs évaluateurs ou partiel	Description	Points à observer lors de l'examen oral
1.1.8.4.2	Collaboration au sein de la branche Obligatoire		connaît les principaux partenaires (acteurs, prestataires, organisations, etc.) d'une destination et/ou de la branche - comprend que le client perçoit l'offre comme un «package», même s'il existe une certaine concurrence entre les différents prestataires - comprend qu'il est difficile pour certains prestataires de se positionner seuls sur le marché touristique - comprend pourquoi certaines coopérations s'imposent - les étudie d'un œil critique et peut en expliquer les avantages et les inconvénients
1.1.8.4.3	Importance du tourisme / avantage économique Obligatoire		comprend le tourisme comme un facteur d'économie nationale - peut indiquer dans quels domaines le tourisme présente des avantages - voir que certaines caractéristiques de la branche peuvent être problématiques (peu de rendements, secteur dépendant de différents facteurs tels que la météo, la conjoncture et la politique, etc.) - identifie et comprend que la branche se trouve confrontée à un dilemme: on vend d'un côté une «nature intacte», de l'autre côté la nature est «exploitée» par le tourisme» et en subit les conséquences - peut démontrer ceci en s'appuyant sur des exemples concrets
1.1.8.5	Présenter les conséquences écologiques et économiques (C4) Obligatoire	J'analyse les principaux facteurs environnementaux qui influent sur l'activité de l'entreprise et sur la branche. Je décris les principales conséquences à l'aide de documents et d'outils pertinents.	montre à l'aide de 3 exemples des incidences majeures de l'activité commerciale de l'entreprise sur les ressources environnementales et décrit des mesures permettant d'atténuer ces incidences - décrit le terme de «tourisme durable» ou donne 2 à 3 exemples issus de l'univers du tourisme actuel en Suisse, ne correspondant pas à ce principe - indique à l'aide de 3 exemples les incidences économiques sur la destination / région