Plan d'études des cours interentreprises (CI)
Programme-cadre CI - l'Orfo 2023
Branche Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme HGT

Semestre	CI	Situations de travail	Durée du CI (jours)
1	CI 1	Bloc CI (non subventionné, comme jusq'à présent) : Introduction à l'apprentissage commerciale HGT Être fournisseur/fournisseuse dans la branche HGT Blended Learning / Communication dans le CI	2
1	CI 2	Bloc CI ST 3 Observation des tendances et innovations en vue d'en tirer des enseignements ST 4 Mettre en œuvre des connaissances de la branche ST 8 Traiter des commandes / ST 9 Conseiller des clients et vendre des produits ou des services ST 10 Utiliser l'infrastructure technique et les nouvelles technologies ST 11 Évoluer habilement au sein de l'entreprise et de sa fonction	1 ½ ½ 1 ½ ½
2	CI 3	Bloc CI ST 1 Agir en conformité avec la loi et les directives ST 7 Exécuter et contrôler des opérations financières ST 8 Traiter des commandes / ST 2 Collaborer et communiquer avec des groupes d'intérêt internes et externes ST 8 Traiter des commandes / ST 9 Conseiller des clients et vendre des produits ou des services	1 ½ ½ 1 1
4	CI 4	Bloc CI ST 5 Coordonner et gérer les collaborateurs ST 6 Mettre en œuvre le marketing et la promotion des ventes ST 2 / ST 4 / ST 8 / ST 9 - Approfondissement	1 1 1 1
5	CI 5	Bloc CI ST 3 / ST 4 / ST 7 / ST 9 / ST 10 / ST 11 - Approfondissement / Rapport à la pratique / informations sur la formation continue Répétition et préparation au processus de qualification (PQual)	2 2

État août 2025

Catalogue des objectifs évaluateurs

= situations de travails / objectifs évaluateurs

Programme-cadre CI

Format didactique :

CI 1 accent : assurer les bases

CI 2 accent : assurer les bases

CI 3 accent : assurer les bases

CI 4 accent : assurer les bases / acquérir des compétences / refléter les expériences

CI 5 accent : acquérir des compétences / refléter les expériences

CI 1 : Introduction à l'apprentissage commerciale HGT

2 jours

• Déroulement de l'apprentissage commerciale HGT
• Que signifie être un/une prestataire de services dans la branche HGT ?
• Préparations pour les prochains CI 2 - CI 5
• Blended Learning / communication dans les CI

CI 2 : Clients / Commandes / Tendances / Technologie / Entreprise / Marché / Branche

Situation de travail ST 3 : Observation des tendances et innovations en vue d'en tirer des enseignements - ½ jour

• Objectifs évaluateurs : Ils présentent des tendances et innovations prometteuses dans la branche. (C3)
• Objectifs évaluateurs : Ils identifient des mesures d'optimisation en fonction des tendances. (C2)

Situation de travail ST 4 : Mettre en œuvre des connaissances de la branche - ½ jour

• Objectifs évaluateurs : Ils expliquent les produits et prestations de services les plus courants dans leur branche en fonction du degré d'importance. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils identifient les groupes d'intérêt et les organisations majeurs pertinents pour la branche et leurs principales attributions. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils énumèrent les organisations de branches courantes et leurs principales attributions. (C2)

Situation de travail ST 8 : Traiter des commandes
Situation de travail ST 9 : Conseiller des clients et vendre des produits ou des services - 1 jour

• Objectifs évaluateurs : Ils énumèrent des critères qualitatifs de services. (C1)
• Objectifs évaluateurs : Ils donnent un aperçu global des partenaires internes et externes. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils présentent le processus d'enregistrement ou d'accueil ainsi que de check-out ou de prise de congé. (C3)
• Objectifs évaluateurs : Ils élaborent des packs complémentaires qui correspondent aux directives et aux besoins des clients. (C3)
• Objectifs évaluateurs : Ils montrent les différences interculturelles et les besoins des hôtes. (C2)

Situation de travail ST 10 : Utiliser l'infrastructure technique et les nouvelles technologies - ½ jour

• Objectifs évaluateurs : Ils nomment les appareils informatiques et multimédias spécifiques de la branche. (C1)
• Objectifs évaluateurs : Ils présentent les tendances techniques au sein de la branche. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils expliquent les innovations et technologies actuelles au sein de la branche. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils présentent les risques en matière de sécurité des données et prennent des mesures appropriées. (C4)
• Objectifs évaluateurs : Ils expliquent les directives et prescriptions spécifiques à la branche en matière de protection des données. (C2)

Situation de travail ST 11 : Évoluer habilement au sein de l'entreprise et de sa fonction - ½ jour

• Objectifs évaluateurs : Ils expliquent les produits et prestations d'établissements de leur branche. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils distinguent les concurrents au sein de leur branche en fonction de critères pertinents. (C2)

CI 3 :
Manifestations / Réclamations / Communication / Loi / Opérations financières

Situation de travail ST 1 : Agir en conformité avec la loi et les directives - ½ jour

• Objectifs évaluateurs : Ils expliquent les bases légales pertinentes de leur branche. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils présentent les prescriptions et les normes spécifiques à la branche pour l'établissement de prestations par des établissements de leur branche en fonction des degrés d'importance. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils décrivent les directives de conformité en vigueur dans leur branche. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils nomment les particularités relatives à la sécurité au travail et la protection de la santé au sein de leur branche. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils expliquent ce que sont les données sensibles et le devoir de discrétion de l'entreprise. (C2)

Situation de travail ST 2 : Collaborer et communiquer avec des groupes d'intérêt internes et externes
Situation de travail ST 8 : Traiter des commandes - 1 jour

• Objectifs évaluateurs : Ils identifient les difficultés de communication et proposent des mesures d'amélioration pertinentes. (C4)
• Objectifs évaluateurs : Ils présentent la gestion d'une réclamation et l'appliquent en fonction de la situation. (C3)

Situation de travail ST 7 : Exécuter et contrôler des opérations financières - ½ jour

• Objectifs évaluateurs : Ils listent les méthodes de paiement avec leurs avantages et inconvénients. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils présentent les conditions-cadres financières de la branche. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils citent les principaux chiffres opérationnels régionaux. (C2)

Situation de travail ST 8 : Traiter des commandes
Situation de travail ST 9 : Conseiller des clients et vendre des produits ou des services - 1 jour

• Objectifs évaluateurs : Ils proposent des possibilités ciblées permettant d'obtenir des retours. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils élaborent des packages complets pour des manifestations, des congrès, des séminaires et des événements selon des critères spécifiques à la branche. (C3)
• Objectifs évaluateurs : Ils présentent la planification de manifestations, de congrès, de séminaires et d'événements. (C5)
• Objectifs évaluateurs : Ils présentent le processus d'organisation de manifestations, de congrès, de séminaires et d'événements. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils expliquent les mesures permettant de réduire l'impact environnemental de manifestations, de congrès, de séminaires, d'événements et de projets. (C2)

CI 4 :
Marketing / Promotion des ventes / Employés / Approfondissement / Visite d'entreprise

Situation de travail ST 5 : Coordonner et gérer les collaborateurs - 1 jour

• Objectifs évaluateurs : Ils nomment les canaux en ligne et hors ligne pertinents pour des offres d'emploi et expliquent les avantages et inconvénients respectifs. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils nomment les lois sur le travail courantes dans la branche. (C1).
• Objectifs évaluateurs : Ils nomment les bases légales courantes dans le domaine des ressources humaines. (C1)
• Objectifs évaluateurs : Ils représentent le déroulement du processus de la définition des besoins jusqu'au départ d'un collaborateur. (C2)

Situation de travail ST 6 : Mettre en œuvre le marketing et la promotion des ventes - 1 jour

• Objectifs évaluateurs : Ils nomment les principaux débouchés pour des produits et services de leur branche. (C1)
• Objectifs évaluateurs : Ils appliquent les éléments centraux nécessaires à l'établissement d'une offre. (C3)
• Objectifs évaluateurs : Ils conçoivent des offres attrayantes. (C3)
• Objectifs évaluateurs : Ils listent les supports de communication et de distribution et utilisent des canaux de distribution numériques. (C3)
• Objectifs évaluateurs : Ils présentent la manière dont ils intègrent de façon rentable l'offre culturelle et les particularités de la région dans des offres. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils présentent les avantages et les inconvénients de coopérations avec les canaux de distribution courants. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils présentent vis-à-vis de l'extérieur des mesures de relations publiques (RP) efficaces pour l'acquisition de clients. (C3)
• Objectifs évaluateurs : Ils argumentent dans le cadre du travail de relations publiques de leur entreprise sur tous les canaux. (C3)
• Objectifs évaluateurs : Ils présentent des mesures de promotion des ventes centralisées. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils présentent des possibilités de relations publiques et des collaborations avec des partenaires externes. (C1)
• Objectifs évaluateurs : Ils présentent une mesure de marketing pour la promotion d'un produit écoresponsable ou d'un service écoresponsable. (C3)

Situation de travail ST 2 / ST 4 / ST 8 / ST 9 : Approfondissement et visite d'entreprise - 1 jour

• Approfondissement des situations de travail : AS 2 Collaborer et communiquer avec des groupes d'intérêt internes et externes AS 4 Mettre en œuvre des connaissances de la branche AS 8 Traiter des commandes AS 9 Conseiller des clients et vendre des produits ou des services • Visite d'entreprise

CI 5 :
Approfondissement / Rapport à la pratique / formation continue / Préparations PQual

Situation de travail AS 3 : Observation des tendances et innovations en vue d'en tirer des enseignements

• Objectifs évaluateurs : Ils présentent des tendances et des innovations prometteuses dans la branche. (C3)
• Objectifs évaluateurs : Ils identifient des mesures d'optimisation en fonction des tendances. (C2)

Situation de travail AS 4 : Mettre en œuvre des connaissances de la branche

• Objectifs évaluateurs : Ils déduisent de façon pertinente des impacts fondamentaux résultant d'initiatives politiques pour leur branche. (C4)
• Objectifs évaluateurs : Ils identifient des thèmes en rapport avec le développement durable. (C4)
• Objectifs évaluateurs : Ils expliquent les incidences majeures d'évolutions actuelles au sein la branche sur les activités et les tâches dans leurs établissements, d'une manière appropriée et adaptée. (C4)
• Objectifs évaluateurs : Ils présentent la chaîne de valeur pour les produits ou les services spécifiques à la branche. (C2)

Situation de travail AS 7 : Exécuter et contrôler des opérations financières

• Objectifs évaluateurs : Ils interprètent les chiffres clés courants en comparaison sectorielle. (C4)
• Objectifs évaluateurs : Ils interprètent des statistiques d'hôtes et touristiques simples. (C4)

Situation de travail AS 9 : Conseiller des clients et vendre des produits ou des services

• Objectifs évaluateurs : Ils réfléchissent aux particularités interculturelles lors du conseil à la clientèle et de la vente. (C4)

Situation de travail AS 10 : Utiliser l'infrastructure technique et les nouvelles technologies

• Objectifs évaluateurs : Ils présentent les tendances techniques au sein de la branche. (C2)
• Objectifs évaluateurs : Ils expliquent les innovations et technologies actuelles au sein de la branche. (C2)

Situation de travail ST 11 : Évoluer habilement au sein de l'entreprise et de sa fonction

• Objectifs évaluateurs : Ils présentent la chaîne de valeur et les différents domaines organisationnels de leur entreprise. (C2)