Conseils pour les stages préprofessionnels dans votre établissement

Gestionnaire en hôtellerie–intendance CFC
Employé–e en hôtellerie–intendance AFP

Inspiration pour la conception de vos stages préprofessionnels avec diverses tâches! Donnez l'occasion à vos stagiaires de passer du temps avec vos apprenti·e·s, expliquez-leur le programme de formation (départements, jours de cours, etc.) et réalisez avec eux un entretien de feed-back à la fin du stage.

Objectifs
- Connaître les principaux travaux et tâches dans ces domaines;
- Participer aux processus de travail;
- Consigner ensuite ces travaux dans le journal de stage.

Dans tous les domaines, il convient de donner des indications concrètes pour les travaux concernés sur les points suivants:
- Sécurité au travail/prévention des accidents
- Aspects environnementaux et économiques simples
- Hygiène
- Comportement personnel
- Directives d'entreprise
- Stockage
- Travaux de nettoyage (l'utilisation des machines, appareils, outils et instruments)

Propositions pour l'organisation des processus de travail:
Points généraux à expliquer aux stagiaires:
- Organisation des différents secteurs et dotation en personnel
- Importance de la collaboration/du travail d'équipe
- Liens entre les processus de travail et le déroulement de la journée
- Assurance qualité

Préservation de la valeur au sein du bâtiment, service d'étage et agencement intérieur
- Travaux préparatoires et finaux (remplissage du chariot à étagères, etc.);
- Nettoyage des chambres (nettoyage des chambres «Restant» et «Départ»);
- Contrôle des chambres (équipement, minibar, etc.) et notification (à la réception, à la lingerie);
- Aide à l'agencement intérieur (décoration, plantes, préparation et aménagement des pièces).

Lingerie
- Contrôle et tri du linge sale;
- Entretien du linge, y compris lavage, essorage, séchage, repassage, pliage et rangement;
- Explications sur l'entretien des vêtements de travail
- Travaux de retouches simples.

Encadrement des hôtes/petit-déjeuner
- Aide au buffet et au service du petit-déjeuner ainsi qu'à la distribution des repas et des boissons (préparatifs, buffet, contrôle des reçus, etc.);
- Connaissance des boissons et des mets du petit-déjeuner (corbeille de fruits, plateau de fromages, etc.);
- Gestion et processus des commandes;
- Aide à la logistique/au stockage des marchandises (réception, remplissage, rangement, tri, etc.);
- Préservation de la valeur de la vaisselle, des couverts et des verres (y compris manipulation du lave-vaisselle).

Logistique et préservation de la valeur/réception
- Prise en charge des participant·e·s aux séminaires et banquets ainsi que des hôtes en demi-pension;
- Connaissance des règles et des formes de service;
- Identification des besoins des hôtes;
- Assistance à la réception (bulletins d'arrivée, demandes spéciales, remise des clés, transport des bagages);
- Connaissance des outils de communication et de la diversité des offres.

Conseil: il est préférable d'aborder le thème «Réception» vers la fin du stage de découverte car les stagiaires connaissent alors déjà certains processus et se sentent plus à l'aise avec les hôtes.

Conseils pour les stages préprofessionnels dans votre établissement

Employé–e de commerce CFC (HGT)

Inspiration pour la conception de vos stages préprofessionnels avec diverses tâches! Donnez l'occasion à vos stagiaires de passer du temps avec vos apprenti·e·s, expliquez-leur le programme de formation (départements, jours de cours, etc.) et réalisez avec eux un entretien de feed-back à la fin du stage.

Objectifs
- Connaître les principaux travaux et tâches dans ces domaines;
- Participer aux processus de travail;
- Consigner ensuite ces travaux dans le journal de stage.

Dans tous les domaines, il convient de donner des indications concrètes pour les travaux concernés sur les points suivants:
- Sécurité au travail/prévention des accidents
- Hygiène
- Comportement personnel
- Aspects environnementaux et économiques simples
- Stockage
- Directives d'entreprise

Propositions pour l'organisation des processus de travail:
Points généraux à expliquer aux stagiaires:
- Organisation des différents secteurs et dotation en personnel
- Importance de la collaboration/du travail d'équipe
- Liens entre les processus de travail et le déroulement de la journée
- Assurance qualité

Administration/back office
- Explications concernant le fonctionnement du back office et de ses départements/locaux;
- Familiarisation avec les outils de reproduction;
- Explications concernant le fonctionnement des systèmes informatiques/PC et le déroulement de la correspondance avec la clientèle;
- Réalisation de tâches simples à l'aide du logiciel de traitement de texte et de données (écrire le menu selon le modèle, rédiger un e-mail ou une lettre);
- Explications sur le fonctionnement des systèmes de stockage et de l'archivage (confirmations de réservations, copies, cartes d'hôtes, etc.) et enregistrement autonome de ces données;
- Aide pour le courrier quotidien (distribution, tirage, affranchissement).

Accueil/réception
- Découverte de l'offre de l'hôtel (liste des prix, calendrier des manifestations, prestations matérielles et de services);
- Explications relatives aux outils de communication (téléphones, e-mails, plate-forme de réservation);
- Assistance lors de l'arrivée des hôtes (bulletin d'arrivée, cartes d'hôtes, transport des bagages);
- Aide à l'encadrement des hôtes (conciergerie); remise des clés, transfert du courrier, rondes dans le bâtiment, réservations;
- Explications concernant divers outils (intranet, horaires des trains et des vols, plans du site, destinations d'excursion).

Marketing/réservation/caisse
- Promotion des ventes; e-mails, offres spéciales, collaboration avec des agences de voyages, etc.;
- Présentation du système de réservation et explication de son fonctionnement (réservation, envoi de l'offre, walk-in);
- Aperçu de la comptabilité (débiteurs, contrôle des reçus, minibar et extras, créanciers, fournisseurs);
- Présentation et explication des moyens de paiement (espèces, cartes de crédit, chèques, coupons, Twint);
- Aide à la «vente en kiosque»: tenue d'un livre de caisse, ventes supplémentaires.

Conseils pour les stages préprofessionnels dans votre établissement

Cuisinière / Cuisinier CFC
Employé–e en cuisine AFP

Inspiration pour la conception de vos stages préprofessionnels avec diverses tâches! Donnez l'occasion à vos stagiaires de passer du temps avec vos apprenti·e·s, expliquez-leur le programme de formation (départements, jours de cours, etc.) et réalisez avec eux un entretien de feed-back à la fin du stage.

Objectifs
- Connaître les principaux travaux et tâches dans ces domaines;
- Participer aux processus de travail;
- Consigner ensuite ces travaux dans le journal de stage.

Dans tous les domaines, il convient de donner des indications concrètes pour les travaux concernés sur les points suivants:
- Sécurité au travail / prévention des accidents
- Hygiène
- Connaissance des aspects environnementaux, économiques et sanitaires simples
- Explications sur le thème du gaspillage alimentaire et connaissance de celui-ci
- Stockage
- Travaux de nettoyage (l'utilisation des machines, appareils, outils et ustensiles)

Propositions pour l'organisation des processus de travail:
Points généraux à expliquer aux stagiaires:
- Organisation des différents secteurs et dotation en personnel
- Importance de la collaboration / du travail d'équipe
- Liens entre les processus de travail et le déroulement de la journée
- Assurance qualité

Généralités
- Expliquer comment fonctionnent la brigade de cuisine et sa structure ainsi que le déroulement des commandes entre le service et la cuisine;
- Discuter du déroulement de la journée, expliquer le menu;
- Expliquer l'usage et la fonction des machines et appareils;
- Expliquer et montrer comment manipuler certains outils et ustensiles;
- Effectuer des travaux de nettoyage / mesures d'hygiène;
- Entretien des stocks / différents types de stockage.

Cuisine chaude (saucier)
- Présentation des travaux préparatoires (hacher les oignons, préparer la sauce, travaux de routine);
- Explications relatives à l'utilisation des épices et des ingrédients;
- Aide à la préparation d'un fond de sauce (charge de travail, procédure);
- Transformation de la viande (pesée, considérations économiques, surveillance de la cuisson au four, contrôle à l'aide d'un thermomètre);
- Rôtir ou griller un morceau de viande (différences et modes de préparation).

Cuisine chaude (entremétier)
- Préparation de divers légumes (connaître les techniques), explication et réalisation des différents types de coupes;
- Modes de préparation et assistance pour les potages/ garnitures;
- Préparation de mets à base de pommes de terre / cuisson des pâtes;
- Connaître les travaux préparatoires (hacher le persil, etc.);
- S'occuper d'un plat simple pendant le service (se familiariser avec les responsabilités et les situations de stress).

Cuisine froide (garde-manger / pâtisserie)
- Laver, préparer, découper différentes salades et les dresser joliment;
- Préparer des assiettes froides (entrées, sandwiches, canapés);
- Préparer les garnitures et reconnaître l'importance de la mise en place;
- Préparer les fruits, les couper, éventuellement les fileter;
- Aide à la préparation d'un dessert simple (en suivant des instructions), modes de présentation;
- Préparer une pâte, identifier les processus.

Conseils pour les stages préprofessionnels dans votre établissement

Spécialiste en restauration CFC
Employé–e en restauration AFP

Inspiration pour la conception de vos stages préprofessionnels avec diverses tâches! Donnez l'occasion à vos stagiaires de passer du temps avec vos apprenti·e·s, expliquez-leur le programme de formation (départements, jours de cours, etc.) et réalisez avec eux un entretien de feed-back à la fin du stage.

Objectifs
- Connaître les principaux travaux et tâches dans ces domaines;
- Participer aux processus de travail;
- Consigner ensuite ces travaux dans le journal de stage.

Dans tous les domaines, il convient de donner des indications concrètes pour les travaux concernés sur les points suivants:
- Sécurité au travail/prévention des accidents
- Hygiène
- Comportement personnel
- Aspects environnementaux et économiques simples
- Stockage
- Directives d'entreprise
- Travaux de nettoyage (l'utilisation des machines, appareils, outils et ustensiles)

Propositions pour l'organisation des processus de travail:
Points généraux à expliquer aux stagiaires:
- Organisation des différents secteurs et dotation en personnel
- Importance de la collaboration/du travail d'équipe
- Liens entre les processus de travail et le déroulement de la journée
- Assurance qualité

Conseil: désigner deux tables dont le ou la stagiaire s'occupera pendant la période de service (expliquer la situation aux hôtes et présenter le ou la stagiaire). Cela lui permettra d'avoir un aperçu des processus généraux.

Organiser le service de boissons et de mets
- Aide pour la distribution des repas et boissons (buffet), la restauration et l'espace à la carte;
- Connaître le buffet et l'offre du petit-déjeuner, y compris les boissons et mets associés;
- Travaux préparatoires, buffet, contrôle des reçus, nettoyage, commandes;
- Aide à la préparation (manipulation des aliments);
- Produits de boulangerie, pâtisseries, pains, coupes de glace/desserts, assiettes froides et salades;
- Comprendre et réaliser les travaux de clôture;
- Explications concernant les ventes supplémentaires et les arguments de vente.

Opérer en tant qu'hôtesse/hôte
- Expliquer le service clientèle, les règles et les formes de service;
- Expliquer les besoins des clients, la communication de base et les types de clientèle;
- Commande/facturation/encaissement;
- Expliquer les besoins des clients et leur gestion;
- Traitement des réclamations (expliquer à l'aide d'un l'exemple).

Mettre en œuvre les processus de gestion d'entreprise et axés sur la vente
- Effectuer des travaux de nettoyage selon la liste de contrôle établie;
- Aide au remplacement du matériel d'usage courant (linge de table, table et station de service);
- Explications concernant les formes de table, les plans de tables et les possibilités de disposition des chaises (banquets, séminaires, mariages, etc.);
- Explications relatives au développement durable dans les processus quotidiens (gaspillage alimentaire/déchets).

Assurer les processus logistiques et la préservation de la valeur
- Machines, appareils et outils et ustensiles, y compris les travaux de nettoyage correspondants;
- Explications quant à la manipulation de la vaisselle, y compris les machines/polissage des couverts et des verres;
- Aide à la logistique/au stockage des marchandises (réception, remplissage, rangement, tri, etc.);
- Explications concernant l'agencement intérieur/la décoration et participation.

Discutez avec les jeunes intéressés des compétences complémentaires possibles qui peuvent être choisies à partir de la deuxième année de formation en fonction du type et de l'orientation de l'établissement. Les compétences complémentaires suivantes sont disponibles: jeune barista, jeune chef de rang, jeune sommelier ou jeune barman.

Conseils pour les stages préprofessionnels dans votre établissement

Spécialiste en communication hôtelière CFC

Employé–e en hôtellerie–intendance AFP

Inspiration pour la conception de vos stages préprofessionnels avec diverses tâches! Donnez l'occasion à vos stagiaires de passer du temps avec vos apprenti·e·s, expliquez-leur le programme de formation (départements, jours de cours, etc.) et réalisez avec eux un entretien de feed-back à la fin du stage.

Objectifs

- Connaître les principaux travaux et tâches dans ces domaines;
- Participer aux processus de travail;
- Consigner ensuite ces travaux dans le journal de stage.

Dans tous les domaines, il convient de donner des indications concrètes pour les travaux concernés sur les points suivants:

- Sécurité au travail/prévention des accidents
- Hygiène
- Comportement personnel et communication
- Aspects environnementaux et économiques simples
- Stockage
- Directives d'entreprise

Propositions pour l'organisation des processus de travail:

Points généraux à expliquer aux stagiaires:

- Organisation des différents secteurs et dotation en personnel
- Importance de la collaboration/du travail d'équipe
- Liens entre les processus de travail et le déroulement de la journée
- Assurance qualité

Service et cuisine

- Explications concernant l'organisation et les processus du restaurant;
- Connaître et appliquer les principes de base du service;
- Aide à la création de l'ambiance, à la décoration de table, etc.;
- Préparatifs pour le service de midi ou du soir, y compris la mise en place et le dressage des tables;
- Travaux préparatoires, buffet, contrôle des reçus, nettoyage, commandes;
- Aide à la préparation et à l'organisation d'événements (séminaires, pauses café, apéritifs, etc.);
- Aide au bar (apéritifs, boissons non alcoolisées, bière, vin, café/thé et spiritueux);
- Explications quant à l'organisation et au fonctionnement de la cuisine;
- Découverte des différentes méthodes de cuisson et participation.

Front office, marketing et communication

- Explications concernant l'organisation de la réception;
- Découverte de l'offre de l'hôtel (liste des prix, calendrier des manifestations, prestations matérielles et de services);
- Explications relatives aux outils de communication (téléphones, e-mails, système de réservation, plates-formes de réservation);
- Aide lors du check-in et du check-out (bulletin d'arrivée, cartes d'hôtes, transport des bagages, facture);
- Aide à l'encadrement des hôtes (conciergerie); remise des clés, transfert du courrier, rondes dans le bâtiment, réservations;
- Explications concernant divers outils (intranet, horaires des trains et des vols, plans du site, destinations d'excursion);
- Prendre congé des hôtes et s'enquérir de leur satisfaction;
- Présentation du système de réservation et explication de son fonctionnement (réservation, envoi de l'offre, walk-in).

Back office, marketing et communication

- Promotion des ventes/marketing: e-mails, offres spéciales et forfaits, collaboration avec les agences de tourisme et de voyages, etc.;
- Éditer le site Internet, introduction aux messages sur les réseaux sociaux;
- Présentation et explication des moyens de paiement (espèces, cartes de crédit, bons, Twint, etc.);
- Aide à la «vente en kiosque», tenue d'un livre de caisse, ventes supplémentaires, etc.;
- Communication écrite et orale en plusieurs langues.

Hôtellerie et intendance

- Explication des processus en intendance;
- Nettoyage des chambres et des espaces publics;
- Aide à la gestion des stocks (nettoyage, inventaire, commandes internes et externes, etc.);
- Aide au nettoyage et à l'entretien des locaux;
- Travail au bureau (entretien du matériel);
- Aide à la décoration ainsi qu'à l'entretien des fleurs et des plantes.

Conseil: nous recommandons d'offrir au moins quatre journées découverte pour ce métier afin que les apprenti·e·s potentiel·le·s puissent obtenir un aperçu des quatre domaines.

Conseils pour les stages préprofessionnels dans votre établissement

Gestionnaire en restauration de système CFC

Employé–e en restauration de système AFP

Inspiration pour la conception de vos stages préprofessionnels avec diverses tâches! Donnez l'occasion à vos stagiaires de passer du temps avec vos apprenti·e·s, expliquez-leur le programme de formation (départements, jours de cours, etc.) et réalisez avec eux un entretien de feed-back à la fin du stage.

Objectifs

- Connaître les principaux travaux et tâches dans ces domaines;
- Participer aux processus de travail;
- Consigner ensuite ces travaux dans le journal de stage.

Dans tous les domaines, il convient de donner des indications concrètes pour les travaux concernés sur les points suivants:

- Sécurité au travail/prévention des accidents
- Hygiène
- Comportement personnel
- Aspects environnementaux et économiques simples
- Stockage
- Directives d'entreprise
- Travaux de nettoyage (l'utilisation des machines, appareils, outils et instruments)

Propositions pour l'organisation des processus de travail:

Points généraux à expliquer aux stagiaires:

- Organisation des différents secteurs et dotation en personnel
- Importance de la collaboration/du travail d'équipe
- Liens entre les processus de travail et le déroulement de la journée
- Assurance qualité

Présentation des repas et encadrement des hôtes

- Préparer les garnitures et reconnaître l'importance de la mise en place;
- Préservation de la valeur de la vaisselle, des couverts et des verres (y compris manipulation du lave-vaisselle).
- Explications concernant l'agencement intérieur/la décoration (entrée, etc.) et participation;
- Apprendre à connaître et à utiliser les outils de présentation;
- Tenir un livre de caisse, ventes supplémentaires;
- Aide à l'encadrement des hôtes.

Cuisine, production et commandes

- Connaître et exécuter les commandes de marchandises, effectuer des contrôles à leur réception;
- Connaître les méthodes de stockage des denrées alimentaires et respecter les normes d'hygiène et de qualité;
- Préparer le poste de travail;
- Apprendre à connaître et à préparer les machines pour la préparation des plats;
- Préparation de divers légumes (connaître les techniques), explication et réalisation des différents types de coupes;
- Modes de préparation et aide pour les potages/garnitures;
- Distribution de boissons (préparatifs, comptoir, contrôle des reçus, etc.).

Processus opérationnels

- Participer à la distribution des repas et des boissons (buffet);
- Aide à la préparation (manipulation des aliments);
- Aide aux processus organisationnels de l'entreprise;
- Découverte des machines, des appareils et des outils;
- Explications relatives à la planification des horaires de travail;
- Comprendre et réaliser les travaux de clôture;
- Utiliser l'inventaire, l'éclairage et le matériel publicitaire comme indiqué;
- Commandes de denrées alimentaires;
- Présenter les calculs de prix;
- Mettre en œuvre des mesures de marketing simples.