

Programme VET by EHL– Descripteurs de cours

Préambule

VET by EHL Philosophie et vision

La demande et le besoin de main-d'œuvre qualifiée dans l'industrie hôtelière n'ont jamais été aussi importants qu'aujourd'hui. Une personne sur dix travaillant dans le tourisme et l'hôtellerie d'une part et le monde se dirigeant vers le secteur tertiaire d'autre part, la formation sera le principal facteur de différenciation pour les individus, les organisations et les pays.

Il y a plus de 100 ans, la Suisse a mis en place un système fédéral de formation professionnelle, un système de formation appliquée pour toutes les professions et tous les métiers. Accessible à tous les individus, 2/3 des citoyens suisses se forment par le biais de ce système, soutenant la richesse, l'innovation et la qualité à tous les niveaux de la société. La Suisse est reconnue internationalement comme un leader dans l'enseignement de l'hôtellerie grâce à sa tradition, sa vaste expérience et l'accent mis sur la haute qualité.

EHL Advisory a réexaminé ce système de formation professionnelle VET (Vocational Education and Training) et l'a présenté comme une solution de licence allégée dont les particuliers, les entreprises, les organisations et les gouvernements du monde entier peuvent bénéficier en tant qu'initiative de formation privée.

Le programme d'enseignement et de formation professionnels de l'EHL (VET by EHL) permet aux étudiants du monde entier d'acquérir des compétences professionnelles pratiques dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration. Le contenu du cours est basé sur le cadre de référence suisse des compétences professionnelles pour l'industrie hôtelière. Les diplômés des programmes de formation professionnelle de l'EHL sont donc bien équipés avec les compétences de référence de l'industrie pour entrer sur le marché du travail en tant que serveurs, cuisiniers, préposés aux chambres, réceptionnistes et bien plus encore.

Les programmes de formation professionnelle de l'EHL sont dispensés par le biais d'un modèle de licence, permettant aux centres de formation existants ou aux projets de création de nouveaux centres de fournir aux étudiants un contenu de cours de qualité suisse prêt à l'emploi. Outre les autres aides reçues, le centre professionnel, titulaire de la licence, peut également décerner des qualifications de l'EHL à ses étudiants.

VET by EHL est un produit de EHL Advisory Services, qui est une société suisse de développement des connaissances et de conseil en gestion pour l'industrie hôtelière. Elle fait partie de l'Ecole Hôtelière de Lausanne (EHL) et de l'Association suisse de l'hôtellerie. Fondée il y a plus de 30 ans, EHL Advisory Services a développé des centres de formation en hôtellerie en utilisant une approche structurée qui combine l'expérience et la philosophie de la formation suisse en hôtellerie.

Philosophie de l'éducation

Les programmes VET by EHL suivent la philosophie de l'EHL qui consiste à équilibrer la théorie et la pratique. Cela signifie que les étudiants seront stimulés par leurs formateurs à réfléchir et à synthétiser leurs connaissances, le tout dans des classes en situation réelle qui leur permettront d'appliquer leurs connaissances théoriques et de perfectionner leurs compétences pratiques. La possibilité de faire des erreurs dans un environnement sûr mais réaliste, avant d'entrer dans l'industrie en tant que diplômés, permet aux étudiants de s'épanouir et d'exceller plus tard dans leur carrière.

Diplôme Professionnel en Administration Hôtelière

Ce programme de diplôme est conçu pour que l'apprenant acquière les compétences et les connaissances nécessaires pour être pleinement opérationnel dans les différents services d'un hôtel, en mettant l'accent sur les tâches administratives selon les normes de première classe des opérations d'accueil.

Les étudiants diplômés de ce programme auront la capacité de travailler de manière indépendante dans les départements de front et d'entretien ménager et seront bien équipés pour entrer dans l'industrie et atteindre un poste de supervision dans un court laps de temps. Le diplômé sera également bien placé pour jouer un rôle administratif au sein de l'équipe de direction d'une entreprise d'accueil. Le contenu du cours est comparé au cadre de compétences professionnelles suisse pour les cuisiniers.

Crédits

60 crédits US (20 crédits US par trimestre).

Objectifs du programme

Les diplômés du Diplôme Professionnel en Administration Hôtelière seront compétents dans les activités suivantes et se distingueront par les comportements suivants

- a) En tant qu'hôtes, ils accueillent les clients selon les directives de l'établissement et veillent à ce que l'expérience du client soit accueillante.
- b) Ils pensent et agissent en accord avec la direction de l'hôtel, sont orientés vers l'hôte et l'équipe.
- c) Ils sont conscients de l'importance de la propreté, de l'entretien et du travail de blanchisserie ainsi que des tâches organisationnelles, y compris la logistique pour toutes les activités de l'arrière-boutique.
- d) Ils peuvent utiliser efficacement un système de gestion des biens. Ils peuvent faire des réservations, effectuer des entrées et des sorties, établir des factures et percevoir des recettes.
- e) Ils maîtrisent les principes d'hygiène et de sécurité au travail. Ils veillent à ce que la valeur des locaux, des installations et des appareils soit préservée et à ce que l'énergie et les équipements soient utilisés de manière économique.
- f) Ils préparent le service de restauration, tant dans le service quotidien que pour les événements et ils conseillent les clients sur les boissons appropriées.

Certificats

Fondation - Centrés sur les chambres et le service, les étudiants acquerront les compétences fondamentales en matière d'hospitalité nécessaires pour travailler dans un hôtel et ils auront également une Introduction aux Outils Office. Un stage de 3 mois permettront à l'étudiant d'être prêt à travailler dès l'obtention du certificat.

Intermédiaire - Après avoir acquis les bases de l'exploitation hôtelière, l'étudiant sera initié aux cours d'administration conçus pour enseigner les compétences nécessaires à l'exécution des ressources de planification dans un cadre opérationnel. Un stage de trois mois dans un service administratif du secteur de l'hôtellerie permettra aux étudiants de mettre immédiatement en pratique les compétences théoriques acquises en classe.

Avancé - Après une année complète d'expérience, le certificat avancé délivre les compétences nécessaires à l'apprenant pour assumer un rôle de supervision. Ce programme introduira les bases de la comptabilité et du droit dans un contexte d'hospitalité et se terminera par un stage de 3 mois.

Curriculum - Diplôme Professionnel en Administration Hôtelière

Fondation		Intermédiaire		Avancé	
Introduction au Front-Office	Stages dans l'industrie	Opérations Front-Office I	Stages dans l'industrie	Principes de Comptabilité et de Budgétisation	Stages dans l'industrie
Opérations Housekeeping I		Opérations Housekeeping II		Administration de l'Accueil et Droit	
Opérations de Blanchisserie		Connaissances des Boissons		Introduction aux Marketing de l'Hébergement	
Techniques de Service F&B I		Bases de l'Art Culinaire		Formation et Perfectionnement du Personnel	
Théories de l'Hygiène et de la Sécurité au Travail		Introduction à la Nutrition et à la Diététique		Système d'Achat et d'Inventaire	
Introduction aux Outils Office		Communication Verbale et Non Verbale		L'Art du Service de Majordome	
Introduction à l'Industrie de l'Accueil		Introduction à la Comptabilité Hôtelière		Principes d'Administration de l'Hébergement	
Fondamentaux des Mathématiques		Principes de Bases d'Excel		Création de Concepts Hôtelières	
				Innovation et Tendances Hôtelières	
				Sensibilisation Culturelle	
Anglais Essentiel	Anglais Appliqué	Anglais des Affaires			
10 crédits	10 crédits	10 crédits	10 crédits	10 crédits	10 crédits
60 Crédits US					

Cours Fondation

ROP 1.4 - Opérations de Blanchisserie

Ce cours couvre les principes fondamentaux des procédures d'exploitation des blanchisseries ; du pré-lavage, du lavage au produit final reçu à la fin d'un cycle de lavage. À la fin du cours, l'étudiant retenu aura une bonne compréhension des équipements et des techniques utilisés dans les opérations de blanchisserie aux normes mondiales.

ROP 1.5 - Introduction au Front-Office

Agissant comme le centre nerveux de l'hôtel tout entier, le Front Office fournit de précieux services aux clients pendant tout le cycle de vie de la clientèle, de la pré-arrivée au départ. Ce cours est une introduction à l'organisation du Front Office qui met l'accent sur les compétences personnelles nécessaires à l'employé pour créer une expérience de service client exceptionnelle.

ROP 1.6 - Opérations Housekeeping I

L'entretien ménager est essentiel au succès de toute opération d'hospitalité moderne et joue un rôle vital dans la fourniture d'une expérience globale positive pour le client. Ce cours fournit une vue d'ensemble des opérations de nettoyage, de la planification et de la programmation aux détails techniques pour maintenir chaque zone propre dans un hôtel.

FBS 1.5 - Techniques de service F&B

Ce cours fournit les bases nécessaires pour une base solide dans le domaine des services de restauration. À l'issue de ce cours, les étudiants auront les compétences nécessaires pour travailler de manière autonome et/ou en équipe dans l'industrie des services.

Axés sur les compétences opérationnelles, les étudiants apprendront des procédures de repas standard et à compléter la documentation utilisée dans les opérations de F&B, ainsi que de comprendre les bases de la connaissance des menus et des différents types de services.

KIP 1.5 - Théories de l'Hygiène et de la Sécurité au Travail

La santé au travail est la discipline qui consiste à reconnaître, évaluer et contrôler les risques pour la santé dans l'environnement de travail, dans le but de protéger la santé des travailleurs et la sécurité des clients.

Dans ce cours, les étudiants apprendront les aspects de l'hygiène, de la discipline uniforme aux normes générales de sécurité que requièrent les opérations d'accueil. L'accent sera également mis sur les aides et les outils de sécurité, le système HACCP et la législation et les lois qui sont appliquées dans le monde entier dans l'industrie hôtelière.

HAD 1.1 – Introduction aux Outils Office

Ce cours est une introduction aux fondamentaux de l'informatique nécessaires pour appliquer avec confiance les compétences techniques dans un cadre hôtelier. À la fin de ce cours, l'apprenant devrait être à l'aise avec les fonctions de base d'un ordinateur, comprendre le vocabulaire et les concepts techniques et être capable d'appliquer la suite Microsoft Office sur le lieu de travail pour communiquer avec des emails et créer des documents hôteliers.

HSP 1.1 - Introduction à l'Industrie de l'Accueil

La gestion d'une entreprise d'accueil prospère implique de nombreuses fonctions et rôles différents dans le secteur des services. Chacun d'entre eux est interdépendant et joue un rôle essentiel dans l'expérience globale des clients. Ce cours d'introduction vise à donner un aperçu de l'histoire et de l'évolution de l'industrie hôtelière, de ses différents acteurs et de sa position clé au sein de l'industrie du tourisme.

HSP 1.2 - Fondamentaux des Mathématiques

Couvrir l'essentiel des mathématiques aidera à doter l'apprenant des compétences analytiques pertinentes nécessaires pour réussir dans l'industrie hôtelière.

Ce cours se concentre sur l'application de concepts mathématiques de base pour comprendre des sujets tels que la transformation d'unités, l'adaptation de recettes de cuisine, la règle de trois, les pourcentages, l'analyse des coûts et au-delà pour aider l'apprenant à résoudre des problèmes dans des situations quotidiennes de l'industrie hôtelière.

LG 1.1 - Anglais Essentiel

Couvrant les bases de la langue anglaise, ce cours a été personnalisé pour aider les étudiants en hôtellerie travaillant dans les opérations hôtelières, à tenir des conversations de base en anglais avec les clients.

Le cours comprend des exercices d'anglais général en phonétique, grammaire et ponctuation, avec un accent particulier sur le vocabulaire utilisé dans les principaux services de toute entreprise hôtelière.

Cours Intermédiaires

ROP 2.5 - Opérations du Front-Office I

Dans ce cours, les étudiants sont initiés aux systèmes et procédures quotidiennes du cycle des invités au sein des opérations du Front Office. En mettant l'accent sur les normes élevées en matière de service à la clientèle, l'étudiant qui réussit ce cours acquiert les compétences nécessaires pour travailler efficacement et de manière indépendante dans l'environnement du Front Office et par voie électronique en utilisant un système de gestion des biens (PMS).

ROP 2.6 - Opérations Housekeeping II

Ayant acquis les aptitudes et les compétences nécessaires pour être pleinement opérationnels en tant que préposés aux chambres, les étudiants seront exposés dans ce cours au rôle que jouent les chefs d'étage dans la création d'une expérience client exceptionnelle.

Ce cours examinera de plus près les éléments des Opérations Housekeeping, notamment l'inspection des pièces, les équipements des pièces, la décoration des pièces, l'entretien préventif et le nettoyage en profondeur.

FBS 2.6 - Connaissance des Boissons

Une bonne compréhension de la sélection des boissons est un élément essentiel pour offrir un service de qualité. Ce cours est une introduction à l'industrie des boissons et à son rôle clé en tant que générateur de revenus.

Dans ce cours, l'étudiant apprendra les normes d'exploitation des restaurants et de l'hôtellerie et sera initié à une vue d'ensemble des produits qui sont généralement servis aux clients, notamment la bière, les cocktails, les mocktails, le café et thé, les boissons non alcoolisées et l'eau.

KIP 2.5 - Bases de l'Art Culinaire

Ce cours est conçu pour donner aux étudiants non spécialisés en cuisine une compréhension des bases de la cuisine et des défis auxquels les travailleurs sont généralement confrontés dans la cuisine.

Dans ce cours, les étudiants seront initiés à la préparation des aliments par le biais de techniques de base et d'une formation pratique aux compétences, y compris la mise en place standard, les procédures d'hygiène personnelle, la connaissance théorique des ingrédients, les méthodes de cuisson, la connaissance des équipements de cuisine et la préparation des plats de base.

KIP 2.6 - Introduction à la Nutrition et à la Diététique

La nutrition est le processus qui consiste à absorber les nutriments des aliments que nous consommons. Ce cours présentera les 6 nutriments dont notre corps a besoin pour l'énergie, l'entretien des tissus et la régulation des processus corporels et examinera de près leur composition dans les matériaux de cuisson. L'apprenant qui réussit le cours terminera en comprenant mieux les bases d'une alimentation équilibrée et son importance pour le bien-être général.

HSP 2.5 - Communication Verbale et Non Verbale

La communication verbale est l'utilisation du langage pour échanger des informations, tandis que la communication non verbale est la communication par des indices non verbaux et visuels. Un sourire chaleureux, une poignée de main ferme et un contact visuel direct sont autant d'indices non verbaux qui peuvent contribuer à donner confiance et à mettre les clients à l'aise.

Ce cours identifie différents styles de communication verbale et non verbale pour aider les étudiants à devenir de meilleurs communicateurs sur le lieu de travail de l'hôtellerie.

HAD 2.1 - Introduction à la Comptabilité Hôtelière

Ce cours enseigne les bases de la comptabilité en mettant l'accent sur l'industrie hôtelière. À l'aide d'exemples clés provenant directement du secteur, le cours sert d'introduction aux exigences de fonctionnement financier des hôtels. Les exercices sont conçus pour encourager les étudiants à interpréter les finances des hôtels et à évaluer les indicateurs de performance clés qui aident les entreprises du secteur de l'accueil à réussir.

HAD 2.2 - Principes de bases d'Excel

Dans ce cours, les étudiants acquerront les compétences nécessaires pour naviguer dans l'interface utilisateur d'Excel, effectuer des calculs de base, résoudre des problèmes quantitatifs et concevoir professionnellement des feuilles de calcul en utilisant une approche analytique. À l'issue de ce cours, l'étudiant disposera de bases solides pour devenir un utilisateur Excel confiant, soucieux d'apporter une valeur ajoutée à l'industrie hôtelière.

LG 2.1 - Anglais Appliqué

Après avoir acquis les bases de la langue anglaise dans le cours de base, ce cours vise à doter les étudiants en hôtellerie des compétences nécessaires pour mener, avec aisance et confiance, des interactions simples avec les clients.

Le cours comprend des exercices généraux en anglais, avec un accent particulier sur les termes et le vocabulaire utilisés dans les principaux services d'un hôtel.

Cours Avancé

HAD 3.1 - Principes de Comptabilité et de Budgétisation

Ce cours est la suite du cours d'introduction à la comptabilité hôtelière et vise à présenter à l'apprenant les principes de l'analyse, de l'organisation et de l'établissement de rapports financiers dans l'industrie hôtelière. À la fin de ce cours, l'apprenant sera capable de concevoir un budget, de lire et d'analyser des documents financiers et d'expliquer le rôle de l'inventaire dans le calcul du bénéfice.

HAD 3.2 - Administration de l'Accueil et Droit

Ce cours est conçu pour familiariser les étudiants avec les aspects juridiques de l'industrie hôtelière, la restauration et du voyage. L'apprenant sera initié à la responsabilité des clients et aux obligations de sécurité au sein de l'industrie hôtelière et explorera les contrats, les licences, les permis et les pratiques de gestion des risques.

ROP 3.2 - L'Art du Service de Majordome

S'appuyant sur les connaissances et les compétences acquises dans les modules précédents, ce cours permettra aux étudiants d'acquérir les compétences nécessaires pour atteindre le plus haut niveau de service afin de répondre aux attentes des clients cinq étoiles. À l'issue de ce cours, l'apprenant aura acquis les compétences nécessaires pour satisfaire les demandes des clients VIP dans les hôtels de prestige et les ménages privés.

ROP 3.3 - Introduction au Marketing de l'Hébergement

Ce cours est conçu pour que les étudiants apprennent et appliquent les principes et compétences modernes du marketing dans l'industrie hôtelière. En examinant le marketing mix et au-delà, les étudiants seront mis au défi de créer leur propre argumentaire de vente, de démontrer leur compréhension de la tarification et d'évaluer l'impact des activités créatives de vente et de promotion sur l'attraction des clients dans un hôtel.

ROP 3.4 – Système d'Achat et d'Inventaire

Dans ce cours, les étudiants apprendront à connaître le processus d'achat de biens. Des achats efficaces peuvent accroître la compétitivité et la rentabilité d'une entreprise, mais des achats non professionnels peuvent nuire gravement à ses activités et à ses bénéficiaires. Ce cours examine les questions de qualité, de politique, de relations avec les fournisseurs et de planification afin de donner à l'apprenant la confiance nécessaire pour trouver des solutions qui permettent de réduire les coûts tout en maintenant la satisfaction du client dans un environnement professionnel.

ROP 3.5 – Innovation et Tendances Hôtelières

Ce cours explore le thème de l'innovation et des tendances dans la mesure où elles affectent l'hospitalité et les événements. Les tendances, la créativité et l'innovation sont explorées et les impacts sur les organisations hôtelières sont évalués.

Les principales tendances qui ont un impact sur l'industrie sont examinées et discutées. Les élèves analysent et discutent ensuite des implications potentielles de la créativité et de l'innovation et des réponses de l'industrie de l'accueil à ces tendances.

ROP 3.6 - Principes d'Administration de l'Hébergement

Ce cours est conçu pour enseigner les compétences nécessaires au niveau de la supervision dans les départements du Front Office et de la Division des salles. Centré sur l'importance des tâches administratives, l'étudiant doit terminer le cours avec la capacité d'exécuter les ressources de planification requises pour le bon fonctionnement du Front Office et de la Division des salles.

KIP 3.5 – Création de Concepts Hôtelières

Ce cours est conçu comme un projet de base pour l'unité de service Cuisine et F&B et s'appuie directement sur les compétences précédemment acquises.

Les étudiants devront développer et mettre en œuvre un concept unique de F&B en utilisant un emplacement opérationnel fourni dans le centre d'apprentissage, démontrant ainsi leur compréhension critique de la planification des menus, de la production alimentaire, de l'hygiène, du service à la clientèle, de la promotion, de la comptabilité et de la gestion de la qualité. Les étudiants présenteront leur projet final devant leur enseignant et leurs pairs pour évaluation.

HSP 3.1 - Formation et Perfectionnement du Personnel

Ce cours est une introduction aux concepts, à l'application et aux aspects de la formation et du développement des compétences et à la manière dont ils contribuent à une organisation d'accueil efficace. Les étudiants qui réussissent ce cours auront l'aptitude d'évaluer, de concevoir, de développer, de mettre en œuvre et d'évaluer un programme de formation dans un contexte d'hospitalité.

HSP 3.2 – Sensibilisation Culturelle

Le cours de sensibilisation culturelle est conçu pour que le professionnel de l'hôtellerie développe son intelligence culturelle afin de créer des relations et de communiquer efficacement avec des invités du monde entier. À la fin du cours, l'apprenant sera en mesure de démontrer sa compréhension de la diversité culturelle et des attentes dans l'industrie de l'accueil et de proposer diverses approches sur la manière de fournir le meilleur service aux clients de différentes origines culturelles.

LG 3.1 - Anglais des Affaires

Ce cours est conçu pour permettre aux professionnels de l'hôtellerie et de la restauration de travailler efficacement et avec confiance dans des environnements anglophones et internationaux.

Le cours est très nuancé et s'adresse à des apprenants ayant un niveau d'anglais conversationnel global. Il couvre des aspects de la langue allant du langage traditionnel des affaires aux abréviations modernes, aux choses à faire et à ne pas faire en conversation, aux différences culturelles dans la communication et à la grammaire avancée spécifique aux opérations d'hospitalité.