

HOTELIS

TRAINING & DEVELOPMENT



Programme de formation

des métiers de l'hôtellerie,
de la restauration et de l'accueil



2012

Table des matières des cours proposés

COURS	HYGIÈNE	PAGE
1	Hygiène alimentaire Règles de base et respect des bonnes pratiques professionnelles	4
2	Autocontrôle certifié H.A.C.C.P. Evaluation des dangers et maîtrise des risques	5
3	Repas « transportés » Types de liaisons, maîtrise qualitative et hygiénique	6
TECHNIQUES CULINAIRES		
4	Maîtrise des cuissons lentes et basses températures Techniques culinaires, utilisation du matériel et des matières premières	7
5	Cuisson sous vide et « juste température » Maîtrise de la conservation et introduction à la cuisson à « juste température »	8
6	Utilisation des combi-steamers Multi-cuissons, régénération, convection	9
7	Nouvelles approches culinaires Sciences et cuisine, introduction à la cuisine créative et innovatrice	10
CUISINE D'AUJOURD'HUI		
8	Alimentation en EMS  Maîtrise des textures modifiées d'aujourd'hui	11
9	Cuisine des épices et végétarienne Intérêt nutritionnel, techniques culinaires, recettes végétariennes	12
10	Douceurs et desserts d'aujourd'hui Préparations, recettes, dressages	13
11	Cuisiner pour les tout petits  Maîtrise des repas et du savoir « être » en crèche et garderie	14
FOOD & BEVERAGE		
12	Service à table et accueil L'essentiel du service et de l'accueil	15
13	Maîtrise des buffets de salades et de desserts Préparation, dressage, mise en valeur et produits d'appel	16



Table des matières des cours proposés

14	Vente active	17
	Argumenter pour convaincre	
15	L'art de l'accueil	18
	Ce qu'il faut savoir pour réussir un bon accueil	
16	Les vins suisses	19
	Cépages, caractéristiques, langage du vin	
17	Les accords « mets et vins »	20
	La subtilité de l'alliance	

SANTÉ ET SÉCURITÉ

18	Connaissance de la personne âgée	21
	Le personnel para-hôtelier et de cuisine face aux attentes des personnes âgées	
19	Sécurité et santé au travail	22
	Maîtrise sur mon poste de travail	
20	Allergies et intolérances alimentaires	23
	Plan de menus, les allergies et les intolérances	
21	Alimentation sans gluten	24
	Plan de menus, les allergies au gluten	

MANAGEMENT

22	Etre manager/coach pour le développement de mon équipe	25
	Améliorer le comportement de coach des responsables d'équipe	
23	Mener un entretien d'évaluation des compétences 	26
	Faire de l'évaluation un acte de management, de progression et de développement des compétences	
24	L'art de conduire un bon entretien de recrutement 	27
	Techniques d'entretien d'embauche	
	Planning des cours	28
	Tarifs des cours	30
	Bulletin d'inscription	31
	Conditions générales et plan d'accès	32
	Nos offres de location	34

Hygiène alimentaire

Règles de base et respect des bonnes pratiques professionnelles

1
COURS

Animateurs

Julie Landry ou Patrick Guillaume

Spécialistes en hygiène et autocontrôle H.A.C.C.P.

HOTELIS 
TRAINING & DEVELOPMENT



Participant(e)s

**Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère),
aide de cuisine, polyvalent(e), collaborateur(trice) de service**

Objectifs

- Permettre aux participants d'acquérir une bonne connaissance de l'hygiène courante
- Répondre aux nouvelles exigences en matière d'hygiène autocontrôle H.A.C.C.P.

Programme

- Connaissance des microbes courants et de leur prolifération
- Maîtrise du couple temps/température
- Respect des méthodes de maîtrise pour assurer une bonne hygiène alimentaire dans le respect des bonnes pratiques professionnelles

Déroulement

- Théorie toute la journée
- Travaux de groupe pour des études de cas concrets et évaluations des connaissances

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 9 h 00 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges, et régions Genève, Bienne et Valais	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Autocontrôle certifié H.A.C.C.P.

Evaluation des dangers et maîtrise des risques

2
COURS

HOTELIS 
TRAINING & DEVELOPMENT



Animateurs

Julie Landry ou Patrick Guillaume

Spécialistes en hygiène et autocontrôle H.A.C.C.P.

Participant(e)s

Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)

Objectifs

- Adapter l'organisation du travail en cuisine et en distribution selon les nouvelles directives en vigueur
- Appliquer le respect de l'hygiène en intégrant ce nouvel autocontrôle H.A.C.C.P. au quotidien
- Motiver les collaborateurs(trices) à la bonne application de cette méthode
- Connaître les dangers et points de maîtrise dans mon établissement

Programme

Selon le nouvel autocontrôle H.A.C.C.P. :

- Respect des outils de maîtrise des points critiques
- Circulation des denrées alimentaires et non alimentaires, leurs utilisations et leurs traçabilités
- Gestion des restes et stockages
- Gestion des points critiques : C.C.P.
- Diagramme des flux en cuisine
- Respect des procédures de l'autocontrôle H.A.C.C.P.
- Outil de motivation de l'équipe suite aux audits

Déroulement

- Théorie toute la journée
- Travaux de groupe pour des études de cas concrets et évaluations des connaissances

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 9 h 00 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges, et régions Genève, Bienne et Valais	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Repas transportés

Types de liaisons, maîtrise qualitative et hygiénique

3
COURS

Animateur

Patrick Guillaume

Formateur diplômé, responsable du centre de formation Hotelis



Participant(e)s

Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)

Objectifs

- Améliorer l'organisation du travail en cuisine et le conditionnement des repas transportés selon le nouvel autocontrôle H.A.C.C.P.
- Reconnaître et évaluer les différents modes de livraison des repas dans les secteurs de la restauration d'entreprise, des EMS, des écoles, des crèches et des repas à domicile

Programme

- Utilisation efficace du matériel en cuisine et de contrôle
- Circulation des denrées alimentaires et leur utilisation pour les repas transportés
- Présentation des différentes méthodes de conditionnement et de distribution
- Avantages et inconvénients
- Choix des plats en « liaison chaude », connaissance et maîtrise de l'altération et de la non-qualité des aliments utilisés
- Diagramme des flux en cuisine personnalisé pour son établissement afin d'assurer une parfaite maîtrise des risques concernant la « liaison chaude » et la « liaison froide »
- Gestion prévisionnelle et bonne pratique des productions en « différé »
- Traçabilité obligatoire et autocontrôle H.A.C.C.P.

Déroulement

- Théorie et travaux de groupe sur des cas concrets, présentation de matériel, travaux sur photos numériques prises dans des établissements de référence

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Maîtrise des cuissons lentes et basses températures

Techniques culinaires, utilisation du matériel et des matières premières

4 COURS



Animateur

Patrick Guillaume

Formateur diplômé, responsable du centre de formation Hotelis

Participant(e)s

Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)t

Objectifs

- Améliorer les connaissances des utilisateurs pour augmenter les performances dans le travail de tous les jours, amener une réelle valeur ajoutée gustative et nutritive
- Développer de nouveaux projets de restauration

Programme

- Présentation de multiples techniques avec différents appareils
- La coagulation des protéines et le pont thermique
- Les modes de cuisson et les phases à respecter
- Les différents modes de distribution
- Utilisation de ces méthodes en régénération distribution self et service traiteur
- Evolution des pratiques de production et de distribution selon ces méthodes
- Le respect des règles d'hygiène en production et en distribution

Déroulement

- Cours théorique le matin de 08 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 45 à 17 h 00
- 12 h 00 à 13 h 30 dégustation des mets élaborés, présentation des appareils
- Echanges entre participants

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges et sa cuisine d'application	10 personnes au maximum	Tenue de cuisine	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Cuisson sous-vide et « juste température »

Maîtrise de la conservation et introduction à la cuisson à « juste température »

5
COURS



Animateur

Patrick Guillaume

Formateur diplômé, responsable du centre de formation Hotelis

Participant(e)s

Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)

Objectifs

- Améliorer les connaissances des utilisateurs pour augmenter les performances dans le travail de tous les jours
- Développer de nouveaux projets de restauration par la mise en place de production en « différé »

Programme

- Présentation des différentes techniques :
 - Manipulation et stockage sous-vide
 - La cuisson sous-vide et la méthode selon le nouvel autocontrôle H.A.C.C.P.
 - Cellule de descente en température rapide
- Utilisation de ces méthodes en régénération et distribution
- Evolution des pratiques de production et de distribution sous vide

Déroulement

- Cours théorique et pratique en alternance avec utilisation du matériel de production et de refroidissement mis à disposition par de grandes marques
- Dégustation des mets apprêtés selon la méthode

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges et sa cuisine d'application	10 personnes au maximum	Tenue de cuisine	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Utilisation des combi-steamers

Multi-cuissons, régénération, convection



COURS

Animateur

Patrick Guillaume

Formateur diplômé, responsable du centre de formation Hotelis

Participant(e)s

Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère), aide de cuisine

Objectifs

- Améliorer les connaissances des utilisateurs pour augmenter les performances dans le travail de tous les jours
- Maîtriser les règles d'hygiène en production et régénération

Programme

- Rappels de base du fonctionnement de l'appareil, le pont thermique et la coagulation
- Les « plus » en cuisson
- Les différentes cuissons élaborées
- Les différents types de régénération
- Les points clés pour partager son savoir-faire
- La planification des menus et l'organisation du travail
- Les cuissons sur assiettes
- L'utilisation des housses pour banquet
- Les multi-cuissons
- La cuisson « convection »

Déroulement

- Cours théorique le matin de 08 h 30 à 11 h 00
- Dès 11 h 00, travaux en cuisine jusqu'à 17 h 00 avec dégustation des mets apprêtés selon la méthode

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges et sa cuisine d'application	10 personnes au maximum	Tenue de cuisine	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Nouvelles approches culinaires

Science et cuisine, introduction à la cuisine créative et innovatrice

7
COURS



Animateur

Thierry Nivet-Mazerolles

Chef de cuisine spécialisé en techniques culinaires

Participant(e)s

Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)

Objectifs

- Distinguer les avantages et inconvénients de la cuisine créative
- Intégrer cette nouvelle approche culinaire impliquant les sens et les émotions
- Développer son potentiel personnel par des projets d'application à l'aide de ces nouvelles techniques

Programme

- Introduction à la cuisine créative « moléculaire »
- Les produits et mélanges audacieux
- Sa place dans les prestations d'aujourd'hui
- Les supports et plats ludiques, science et cuisine
- Les supports technologiques, la gastronomie moléculaire et les apports de la chimie
- Le principe de la sphérification

Déroulement

- Exposés
- Démonstrations
- Ateliers d'expérimentation
- Dégustation des mets apprêtés selon la méthode

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	10 personnes au maximum	Tenue de ville (tabliers de protection fournis)	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

10

Alimentation en EMS

Maîtrise des textures modifiées d'aujourd'hui



8
COURS

Animateurs

Thierry Nivet-Mazerolles

Chef de cuisine spécialisé en techniques culinaires

Patrick Guillaume

Formateur diplômé, responsable du centre de formation Hotelis

Participant(e)s

Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère) évoluant en établissements médicaux sociaux

Objectifs

- Elargir les connaissances dans le domaine des textures modifiées avec l'apport des nouveaux produits texturants et des méthodes de productions associées
- Donner une nouvelle dimension esthétique mettant en avant le dressage en assiette et le jeu des couleurs
- Développer les modes de consommation comme le « manger mains » et l'alternance des textures au quotidien afin de répondre à l'évolution des types de résident

Programme

1^{er} jour

- Nouvelles approches culinaires avec les texturants
- Les différentes cuissons élaborées, les « plus » en cuisson adaptés aux textures modifiées
- Travaux pratiques en cuisine avec la réalisation des mets selon ces principes.

2^e jour

- Le « manger main » comme méthode de consommation
La planification des menus et l'organisation du travail pour les mets texturés
- Le dressage des assiettes, la dimension esthétique
- Travaux pratiques en cuisine avec une réalisation concrète

Déroulement

- Cours théorique le matin puis travaux pratiques en cuisine l'après-midi
- Réalisation de recettes et dégustation des mets

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	2 jours consécutifs de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges et sa cuisine d'application	10 personnes au maximum	Tenue de cuisine	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Cuisine des épices et végétarienne

Intérêt nutritionnel, techniques culinaires et recettes végétariennes

9
COURS

Animatrices

Esther Guex

Diététicienne HES

Laurence Scialom-Rochat

Spécialiste en cuisine végétarienne



Participant(e)s

Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)

Objectifs

- Répondre à l'intérêt accru pour le végétarisme chez les consommateur(trice)s
- Connaître les différents types de préparation en fonction des besoins et attentes des convives
- Maîtriser les ingrédients utilisés et particulièrement les épices
- Encourager cette demande en augmentant l'attrait de cette offre

Programme

- Connaître les aliments qui composent la prestation d'un point de vue qualitatif et des besoins quotidiens
- Revoir toutes les bases de la cuisine végétarienne : les produits de base, la confection des sauces, les pâtes, les desserts et les pâtisseries
- Réaliser un ensemble de différentes recettes facilement transposables dans son établissement selon une bonne planification des menus
- Approfondir le travail des épices pour une bonne maîtrise en cuisine végétarienne
- Travailler la mise en valeur de ces prestations par des réalisations inédites, de qualité et facilement transposables

Déroulement

- Cours théorique le matin et travaux pratiques en cuisine l'après-midi
- Réalisation de recettes et dégustation des mets durant le repas de midi

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	2 jours consécutifs de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	10 personnes au maximum	Tenue de cuisine	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Douceurs et desserts d'aujourd'hui

Préparations, recettes, dressages



10 COURS

Animateur

Karl Papin

Chef pâtissier confiseur diplômé

Participant(e)s

Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)aide de cuisine pratiquant la pâtisserie

Objectifs

- Améliorer les connaissances des cuisiniers(ère)s ou de toutes personnes intéressées par la conception et la réalisation de desserts adaptés à la clientèle d'aujourd'hui

Programme

- Utilisation des matières premières et des pâtes pour la réalisation des pâtisseries légères
- Bonne utilisation et mise en valeur des produits de l'agro-alimentaire
- Elaboration de crèmes, desserts et flans créatifs
- Elaboration de salades de fruits et de desserts exotiques
- Dressage sur assiettes, plats et coupes
- Choix de décorations le mieux adapté et vendeur

Déroulement

- Cours théorique le matin
- Travaux pratiques dès 11 h 00 et l'après-midi sur la base d'un dossier « fiches-recettes »

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges et sa cuisine d'application	10 personnes au maximum	Tenue de cuisine	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Cuisiner pour les tout petits

Intérêt nutritionnel, techniques culinaires et recettes végétariennes

11 COURS



Animatrice
Animateur

Laurence Margot, diététicienne diplômée HES, ligue de la santé
Patrick Guillaume, notre expert en cuisine pour la partie travaux pratiques

Participant(e)s

Cuisinier(ère) évoluant en crèche et garderie

Objectifs

- Elargir ses connaissances dans le domaine des repas élaborés et distribués dans les crèches
- Envisager les différentes pistes d'amélioration de la prestation au sein de son établissement
- Mettre en valeur les repas au quotidien en mettant en avant le dressage sur assiette par des présentations ludiques orientées sur la découverte des aliments pour le tout petit
- Les évictions
- Aborder la problématique des allergies et les produits de substitution

Programme

1^{er} jour

- Equilibre alimentaire et planification des repas
- Introductions alimentaires lors de la première année et menus des bébés
- Repas des enfants selon les différentes tranches d'âges
- Les évictions
- Travaux pratiques en cuisine avec la mise en pratique des techniques culinaires spécifiques aux enfants et la mise en valeur dans l'assiette selon les thèmes abordés durant la matinée

2^e jour

- Rôle du cuisinier(ère)
- Cuisiner sans lait, sans œuf et avec des céréales sans gluten pour les enfants allergiques
- Les entrées variées, les sauces goûteuses, les légumes à proposer, les petits desserts amusants et rapides, les fruits
- Les goûters attrayants, les buffets créatifs
- Le dressage des assiettes
- La dimension ludique et stimulante pour ces types de prestations
- Travaux pratiques en cuisine avec une réalisation concrète

Déroulement

- Cours théorique le matin et travaux pratiques en cuisine l'après-midi
- Réalisation de recettes et dégustation des mets

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	2 jours consécutifs de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges et sa cuisine d'application	10 personnes au maximum	Tenue de cuisine	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Service à table et accueil

L'essentiel du service et de l'accueil

12 COURS

Animatrice

Julie Landry

Spécialiste en restauration, diplômée de l'école hôtelière de Lausanne, formatrice Hotelis

HOTELIS 
TRAINING & DEVELOPMENT



Participant(e)s

Toute personne amenée à assurer un service à table et cherchant à rafraîchir ses connaissances

Objectifs

- Savoir réaliser un service de qualité pour toutes prestations à table dans la salle de l'institution et pour les repas spéciaux
- Savoir évoluer en parfaite connaissance du type de clientèle et des infrastructures
- Comprendre l'importance de l'accueil en restauration et être sensibilisé à l'image véhiculée de l'entreprise

Programme

- La mise en place et la décoration par rapport aux convives et à l'établissement
- Les différents types de service
- Les règles d'or de service et les protocoles
- Le respect des mets servis (connaissance des plats)
- L'accueil des convives (savoir-être)
- L'écoute des consommateur/trices et leurs attentes
- Création d'un arrangement floral

Déroulement

- Travaux pratiques et théorie en alternance
- A midi, service à table en situation réelle et jeux de rôle (prévoir une tenue de service)

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 9 h 00 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges et sa cuisine d'application	8 personnes au maximum	Tenue de service	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

15

Maîtrise des buffets de salades et de desserts

Préparation, dressage, mise en valeur et produits d'appel

13
COURS



Animateur

Patrick Guillaume

Formateur diplômé, responsable du centre de formation Hotelis

Animatrice

Julie Landry

Spécialiste en restauration, diplômée de l'école hôtelière de Lausanne, formatrice Hotelis

Participant(e)s

Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)

Objectifs

- Développer l'esprit vendeur avec des outils pratiques et simples
- Gérer l'espace de vente en buffet pour capter la clientèle par une bonne « lecture » de la prestation offerte
- Améliorer le « savoir-faire » dans le respect des règles d'hygiène d'aujourd'hui
- Enseigner l'organisation et la présentation des mets selon la gestion des formes et des couleurs

Programme

- Le comportement des consommateurs : avantage et inconvénient
- Le choix des contenants et la rupture de forme pour une bonne visibilité
- L'avant, le pendant et la fin de service pour une bonne mise en valeur et un bon réapprovisionnement
- La mise en place des produits d'appel et leur intérêt tout au long du service
- La décoration des mets et des zones de vente
- Travailler la mise en valeur des buffets par des réalisations inédites, de qualité et facilement transposables

Déroulement

- Cours théorique et travaux individuels en situation réelle

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 9 h 00 à 17 h 00	Restaurant du siège du Groupe DSR à Rolle	10 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

16

La vente active

Argumenter pour convaincre



14
COURS

Animatrice

Julie Landry

Spécialiste en restauration, diplômée de l'Ecole Hôtelière de Lausanne, formatrice Hotelis

Participant(e)s

Collaborateurs F&B

Objectifs

- Mieux conseiller et orienter le client
- Connaître les étapes stratégiques de la relation commerciale
- Perfectionner ses techniques de vente, et savoir mettre en avant ses produits
- Instaurer une culture de vente commune
- Savoir identifier les attentes du client
- Corriger les attitudes inappropriées
- Argumenter efficacement pour convaincre

Programme

- Associer les avantages aux attentes du client
- Eviter les mots et les formules « pièges »
- Susciter l'adhésion du client
- Connaître son offre
- Réussir la vente additionnelle avec les mots qui font vendre et le langage sensoriel
- Transférer mes nouveaux acquis dans mon activité au quotidien

Déroulement

- Théorie - cas pratiques - travaux de groupes - jeux de rôles
- Fiches pratiques

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 9 h 00 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

17

L'art de l'accueil

Ce qu'il faut savoir pour réussir un bon accueil

15
COURS



Animatrice

Julie Landry

Spécialiste en restauration, diplômée de l'Ecole Hôtelière de Lausanne, formatrice Hotelis

Participant(e)s

Tous collaborateurs en relation avec le client

Objectifs

- Former les collaborateurs à un accueil professionnel
- Donner une image positive et professionnelle de l'entreprise
- Maîtriser les règles de la communication verbale et non verbale
- Améliorer ses qualités d'écoute
- Maîtriser les composantes, les caractéristiques, les étapes de l'accueil
- Connaître les différents types de client
- Traiter une réclamation pour satisfaire le client
- Faire face aux situations difficiles sans altérer la qualité de l'accueil

Programme

- Caractéristiques, composantes et étapes de l'accueil
- Ecoute active et réflexes comportementaux
- Présentation et valorisation de son entreprise
- Traiter les réclamations
- Profil psychologique de la clientèle

Déroulement

- Théorie
- Ateliers
- Jeux de rôles
- Exercices

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 9 h 00 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

18

Les vins suisses

Cépages, caractéristiques, langage du vin



16
COURS

Animatrice

Julie Landry

Spécialiste en restauration, diplômée de l'Ecole Hôtelière de Lausanne, formatrice Hotelis

Participant(e)s

Collaborateurs F&B

Objectifs

- Mettre en valeur les vins de la carte et accroître la qualité du service en restauration
- Permettre aux participants d'acquérir une bonne connaissance des vins suisse afin de promouvoir ces produits et mieux conseiller les clients
- Connaître les différents cépages et leurs caractéristiques selon les vignobles
- Apprendre à parler du vin
- Comprendre les informations données par l'étiquette

Programme

- Régions viticoles Suisse
- Appellations/cépages
- Caractères, arômes et spécificités

Déroulement

- Théorie et exercices
- Dégustation

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 9 h 00 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

19

Les accords « mets et vins »

La subtilité de l'alliance

17
COURS



Animatrice

Julie Landry

Spécialiste en restauration, diplômée de l'Ecole Hôtelière de Lausanne, formatrice Hotelis

Participant(e)s

Collaborateurs F&B

Objectifs

- Permettre aux participants d'acquérir une bonne connaissance des accords « mets et vins »
- Connaître et comprendre les grands principes et les critères de choix
- Connaître les cépages et leurs arômes
- S'approprier un vocabulaire technique œnologique
- Bien conseiller le client et mieux vendre
- Apprendre à parler du vin, savoir mettre en valeur le vin par le langage
- Distinguer les différents types de vins et les différentes catégories de plats pour appréhender les grandes règles des accords « mets et vins »

Programme

- Accord horizontal - Accord vertical
- Règles fondamentales et grands principes
- Vocabulaire technique - Lexique du vin
- L'ordre de service des vins - Critères de choix
- Jeu des arômes

Ce cours peut être adapté à la carte des mets et des vins de votre établissement

Déroulement

- Théorie et exercices
- Travaux de groupes
- Dégustation

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 9 h 00 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Connaissance de la personne âgée

Le personnel para-hôtelier et de cuisine face aux attentes des personnes âgées

18
COURS



Animateurs(trices)

Spécialistes en gériatrie et comportement des personnes âgées en restauration

Participant(e)s

Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère) évoluant en établissements médicaux sociaux

Objectifs

- Identifier les enjeux d'adaptabilité face aux personnes âgées en institution sur le plan alimentaire
- Comprendre le rôle de l'alimentation dans le bien-être au quotidien
- Développer les outils simples face aux problèmes de la dénutrition en institution spécialisée

Programme

- Evolution des perceptions sensorielles liées au vieillissement
- Mémoire et perception sensorielle
- Comportements psychologiques et alimentation
- Pratique en éducation à l'alimentation de la personne âgée
- La vue, le toucher, l'ouïe et les papilles gustatives
- Comportement physique et alimentation en résidence
- Les influences, les évaluations hédoniques et les inférences
- La planification des menus, élément clef de la satisfaction des « clients »
- Ecoute active de la personne âgée, méthode et présence en salle de restauration

Déroulement

- Cours théorique
- Ateliers de réflexion

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	2 jours consécutifs de 9 h 00 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Sécurité et santé au travail

Maîtrise sur mon poste de travail

19 COURS

Animateur

Patrick Guillaume

Formateur diplômé, responsable du centre de formation Hotelis
Chargé de sécurité



Participant(e)s

Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)

Objectifs

→ Répondre aux lois en vigueur en assurant la maîtrise de la sécurité et de la santé sur le lieu de travail

Programme

- Rappel des lois et ordonnances
- Evaluation des risques en fonction des installations
- Inventaire des conditions de travail complexes et les dangers qu'elles représentent
- Méthodes de formation et d'instruction de ses collaborateur(trice)s
- Mise au point de l'état des lieux de l'établissement; commentaires sur ce document
- Tour d'horizon des moyens de protection individuelle
- Premiers secours

Déroulement

- Cours théorique
- Travaux de groupe
- Utilisation de films vidéo

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Allergies et intolérances alimentaires

Plan de menus, les allergies et les intolérances

20
COURS

Animatrice

Esther Guex
Diététicienne HES

HOTELIS 
TRAINING & DEVELOPMENT



Participant(e)s

Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)

Objectifs

- Comprendre les mécanismes physio-pathologiques d'une allergie et d'une intolérance alimentaire
- Distinguer une allergie alimentaire d'une intolérance alimentaire
- Connaître les 7 allergènes principaux dans les détails (leurs sources et leurs dérivés)
- Reconnaître les principaux aliments et groupe d'aliments en fonction de l'allergène incriminé
- Connaître la législation suisse relative aux allergènes (étiquettes alimentaires)
- Comprendre les conséquences nutritionnelles d'une allergie et d'une intolérance alimentaire
- Connaître les substitutions d'aliments possibles en fonction des allergènes à éviter

Programme

- Bref rappel sur l'équilibre alimentaire (pyramide alimentaire)
- Connaître les aliments et groupes d'aliments en fonction des allergènes étudiés
- Définir un menu en fonction d'une allergie et/ou intolérance définie
- Correction de menus en fonction d'une allergie et/ou intolérance alimentaire et substitutions possibles afin d'éviter une carence alimentaire
- Equilibre alimentaire: confection d'une journée de menus pour un client multi-allergique

Déroulement

- Cours théorique avec travaux de groupe selon plans de menus

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

23

Programme de formation 2012

Alimentation sans gluten

Plan de menus, les allergies au gluten

21
COURS

Animatrice

Esther Guex
Diététicienne HES

HOTELIS 
TRAINING & DEVELOPMENT



Participant(e)s

Responsable, chef(fe), second(e) de cuisine, cuisinier(ère)

Objectifs

- Comprendre les mécanismes physio-pathologiques de l'intolérance au gluten ou la maladie qui en découle (la coeliakie)
- Reconnaître les principaux aliments et groupe d'aliments contenant du gluten
- Connaître la législation suisse relative à l'intolérance au gluten
- Apprendre à lire une étiquette alimentaire et détecter les ingrédients susceptibles de contenir du gluten
- Comprendre les conséquences nutritionnelles d'une intolérance au gluten
- Identifier les substitutions d'aliments possibles lors d'un régime sans gluten

Programme

- Bref rappel sur l'équilibre alimentaire (pyramide alimentaire)
- Le gluten c'est quoi? Définition et explications sur le gluten et les céréales en contenant
- Connaître les aliments et groupes d'aliments pouvant contenir du gluten
- Définir un menu sans gluten. Aborder les produits industriels spéciaux « sans gluten »
- Lecture des étiquettes alimentaires: éviter les pièges!
- Correction d'un menu contenant du gluten et substitutions possibles afin d'éviter une carence alimentaire
- Equilibre alimentaire: confection d'une journée de menus équilibrés pour un client coeliaque (= qui mange sans gluten)

Déroulement

- Cours théorique avec travaux de groupe sur plans de menus

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

24

Etre manager / « coach » pour le développement de mon équipe

Améliorer le comportement de « coach » des responsables d'équipe

22 COURS



Animateur

Philippe Dupraz

Formateur société Wellco

Participant(e)s

Cadres, cadres supérieurs, chefs de cuisine

Objectifs

- Soutenir et développer le comportement et l'attitude de « coach » pour toute personne ayant une tâche de conduite ou souhaitant améliorer son management

Programme

1^{er} jour

- Evolution du management vers un style « coaching »
- Quelques impulsions sur la qualité de la communication
- Méthodes de formation et d'instruction
- Optimiser mes ressources et savoir déclencher des motivations de progression
- Processus, étapes et outils de coaching
- Coaching réciproque – mises en situation réelles

2^e jour

- La systématique dans l'approche des collaborateurs
- Travail en team, communication et coaching de team
- Gestion de séances dynamiques
- Etude de cas concrets et pistes de travail
- Plan d'actions individuel (pour soi et/ou le team)

Déroulement

- Cours théorique avec jeux de rôles, travaux de groupe et entretien individuel

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	2 jours consécutifs de 8 h 30 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Mener un entretien d'évaluation des compétences

Faire de l'évaluation un acte de management, de progression et de développement des compétences

23 COURS

Animateur

Patrick Guillaume

Formateur diplômé, responsable du centre de formation Hotelis

Animatrice

Julie Landry

Formatrice Hotelis



Participant(e)s

Cadres, cadres supérieurs, chefs de cuisine

Objectifs

- Comprendre l'importance d'un entretien d'évaluation et ses enjeux pour l'entreprise
- Savoir mener un entretien d'évaluation structuré favorisant la valorisation
- Maîtriser la démarche d'une procédure d'entretien
- Faire de l'évaluation un acte de management, de progression et de développement des compétences
- Acquérir les comportements adéquats et utiles pour mener un entretien d'évaluation
- Permettre aux participants de développer l'écoute active et positive

Programme

- Repérer l'importance d'un entretien pour tous les acteurs
- Connaître les différentes étapes de l'entretien d'évaluation
- La préparation et le déroulement de l'entretien
- Feed-back, synthèse, conclusion et suivi
- La fixation d'objectifs
- Les outils de communication, le savoir-faire relationnel
- Les enjeux d'un entretien d'évaluation
- Les pièges de l'évaluation

Déroulement

- Cours théorique
- Jeux de rôles
- Exercices
- Ateliers

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	2 jours consécutifs de 9 h 00 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	12 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

L'art de conduire un bon entretien de recrutement

Techniques d'entretien d'embauche

24
COURS



Animatrice **Julie Landry**
Spécialiste en restauration, diplômée de l'Ecole Hôtelière de Lausanne, formatrice Hotelis

Participant(e)s **Collaborateurs Housekeeping**

- Objectifs
- Se préparer dans le cadre d'un entretien d'embauche
 - Maîtriser les techniques d'entretien
 - Apprendre à poser les bonnes questions
 - Analyser la lecture d'un CV
 - Déceler les motivations profondes
 - Etre sensibilisé au comportement non-verbal

- Programme
- La préparation de l'entretien
 - L'accueil du candidat
 - Le déroulement de l'entretien
 - Les erreurs à ne pas commettre
 - Les principes de la négociation
 - La bonne attitude, le comportement non verbal
 - Les bonnes questions à poser
 - La prise de référence

- Déroulement
- Théorie
 - Jeux de rôles et vidéo

Dates	Durée	Lieu	Nombre de Participants	Tenue	Attestation
Voir planning des cours pages 28-29	1 jour de 9 h 00 à 17 h 00	Centre de formation Hotelis à Tolochenaz / Morges	8 personnes au maximum	Tenue de ville	Sera remise à chaque participant(e) à la fin du cours

Planning des cours 2012

	 GE	 VD	 JU	 VS	
HYGIÈNE	1 Hygiène alimentaire Page 4	Ma 24 jan Ma 20 mars Me 30 mai Je 21 juin Ma 9 oct	Ma 10 jan Ma 14 fév Ma 13 mars Ma 12 juin Ma 3 juil Ma 11 sept	Je 10 mai Ma 23 oct	Ma 17 avr Je 8 nov
	2 Autocontrôle H.A.C.C.P. Page 5	Ma 31 jan Ma 6 mars Me 26 sept Ma 30 oct	Je 12 jan Ma 21 fév Je 22 mars Je 12 avr Ma 15 mai Ma 26 juin Je 20 sept Je 11 oct Ma 20 nov	Me 6 juin Je 13 sept	Me 8 fév Ma 3 avr Me 29 août
	3 Repas «transportés» Page 6	Je 26 janv, je 29 mars, ma 5 juin, je 15 nov			
TECHNIQUES CULINAIRES	4 Maîtrise des cuissons lentes Page 7	Je 23 fév, ma 1 ^{er} mai, je 28 juin, ma 25 sept, ma 6 nov			
	5 Cuisson sous vide Page 8	Ve 10 fév, me 9 mai, me 28 nov			
	6 Utilisation des combi-steamers Page 9	Je 2 fév, je 8 mars, me 18 avr, ma 22 mai, ma 2 oct, jeu 22 nov			
	7 Nouvelles approches culinaires Page 10	Me 15 fév, me 21 mars, me 23 mai, me 26 sept, me 31 oct			
CUISINE D'AUJOURD'HUI	8 Alimentation en EMS Page 11	Ma 27 + me 28 mars, je 24 + ve 25 mai, ma 4 + me 5 sept			
	9 Cuisine des épices et végétarienne Page 12	Me 14 + je 15 mars, ma 15 + me 16 mai, me 19 + je 20 sept			
	10 Douceurs et desserts d'aujourd'hui Page 13	Ma 7 fév, me 30 mai, me 12 sept, me 7 nov			
	11 Cuisiner pour les tout petits Page 14	Je 16 + ve 17 fév, lu 7 + ma 8 mai, ma 13 + me 14 nov			

Planning des cours 2012

FOOD & BEVERAGE	12	Service à table et accueil Page 15	Ma 13 mars, ma 8 mai, ma 11 sept, ma 20 nov
	13	Maîtrise des buffets salades/desserts Page 16	Ve 20 janv, ve 16 mars, je 5 avr, ma 19 juin, ve 5 oct, ve 30 nov
	14	Vente active Page 17	Ma 27 mars, ma 13 nov
	15	L'art de l'accueil Page 18	Ma 24 jan, je 29 nov
	16	Les vins suisses Page 19	Ve 23 mars, je 4 oct
	17	Les accords « mets et vins » Page 20	Je 16 fév, ma 12 juin, je 27 sept, je 15 nov
SANTÉ ET SÉCURITÉ	18	Connaissance de la personne âgée Page 21	Me 14 + je 15 mars, me 13 + je 14 juin, ma 9 + me 10 oct
	19	Sécurité et santé au travail Page 22	Je 9 fév, je 19 avr, me 20 juin, ve 7 sept
	20	Allergies et intolérances alimentaires Page 23	Me 22 fév, ma 19 juin, ma 25 sept
	21	Alimentation sans gluten Page 24	Ve 9 mars, ve 8 juin, ve 5 oct
MANAGEMENT	22	Etre manager/coach pour le développement de mon équipe Page 25	Me 25 + je 26 janv, me 7 + je 8 mars, me 2 + je 3 mai, me 27 + je 28 juin, me 10 + je 11 oct
	23	Mener un entretien d'évaluation Page 26	Je 14 + ve 15 juin, je 25 + ve 26 oct
	24	L'art de conduire un bon entretien de recrutement Page 27	Ma 31 janv, ma 3 avr, je 6 sep, ma 30 oct

Tarifs des cours

Prix HT par personne et par cours



1	Hygiène alimentaire	CHF 400.–
2	Autocontrôle certifié H.A.C.C.P.	CHF 400.–
3	Repas « transportés »	CHF 400.–
4	Maîtrise des cuissons lentes et basses températures	CHF 400.–
5	Cuisson sous vide et « juste température »	CHF 400.–
6	Utilisation des combi-steamers	CHF 400.–
7	Nouvelles approches culinaires	CHF 400.–
8	Alimentation en EMS (2 jours)	CHF 800.–
9	Cuisine des épices et végétarienne (2 jours)	CHF 800.–
10	Douceurs et desserts d'aujourd'hui	CHF 400.–
11	Cuisiner pour les tout petits (2 jours)	CHF 800.–
12	Service à table et accueil	CHF 400.–
13	Maîtrise des buffets salades et desserts	CHF 400.–
14	Vente active	CHF 400.–
15	L'art de l'accueil	CHF 400.–
16	Les vins suisses	CHF 400.–
17	Les accords « mets et vins »	CHF 400.–
18	Connaissance de la personne âgée (2 jours)	CHF 800.–
19	Sécurité et santé au travail	CHF 400.–
20	Allergies et intolérances alimentaires	CHF 400.–
21	Alimentation sans gluten	CHF 400.–
22	Etre manager / « coach » pour le développement de mon équipe (2 jours)	CHF 800.–
23	Mener un entretien d'évaluation des compétences (2 jours)	CHF 800.–
24	L'art de conduire un bon entretien de recrutement	CHF 400.–

Le tarif du cours comprend :

- L'animation du séminaire par un spécialiste du domaine professionnel
- Une documentation pédagogique complète
- Les frais de repas, de pause-café, les rafraîchissements, la tenue des cours dans les locaux appropriés, salle de cours, aula et cuisine d'application
- Tout le matériel de support et de suivi

Les cours peuvent être assurés sur site en fonction du nombre de participants
Dans ces conditions, une offre personnalisée vous sera proposée

Bulletin d'inscription



À retourner à:

Centre de formation Hotelis Training & Development

Riond-Bosson, route Ignace Paderewski 2, 1131 Tolochenaz

Ou par fax au 021 811 59 69 ou par mail infoformation@hotelis.ch

Etablissement ou raison sociale

Responsable de l'inscription

Adresse

NPA et localité Case postale

Tél. E-mail

Thème du cours retenu

Nom Prénom Fonction

Thème du cours retenu

Nom Prénom Fonction

Thème du cours retenu

Nom Prénom Fonction

Thème du cours retenu

Nom Prénom Fonction

J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales d'inscription et de participation (page 32)

Merci de me faire parvenir des bulletins d'inscription

Date, timbre et signature

Conditions générales



- 1 Les groupes en formation sont composés de 12 participants au maximum et moins dans certains cas, afin d'assurer des conditions optimales pour les cours.

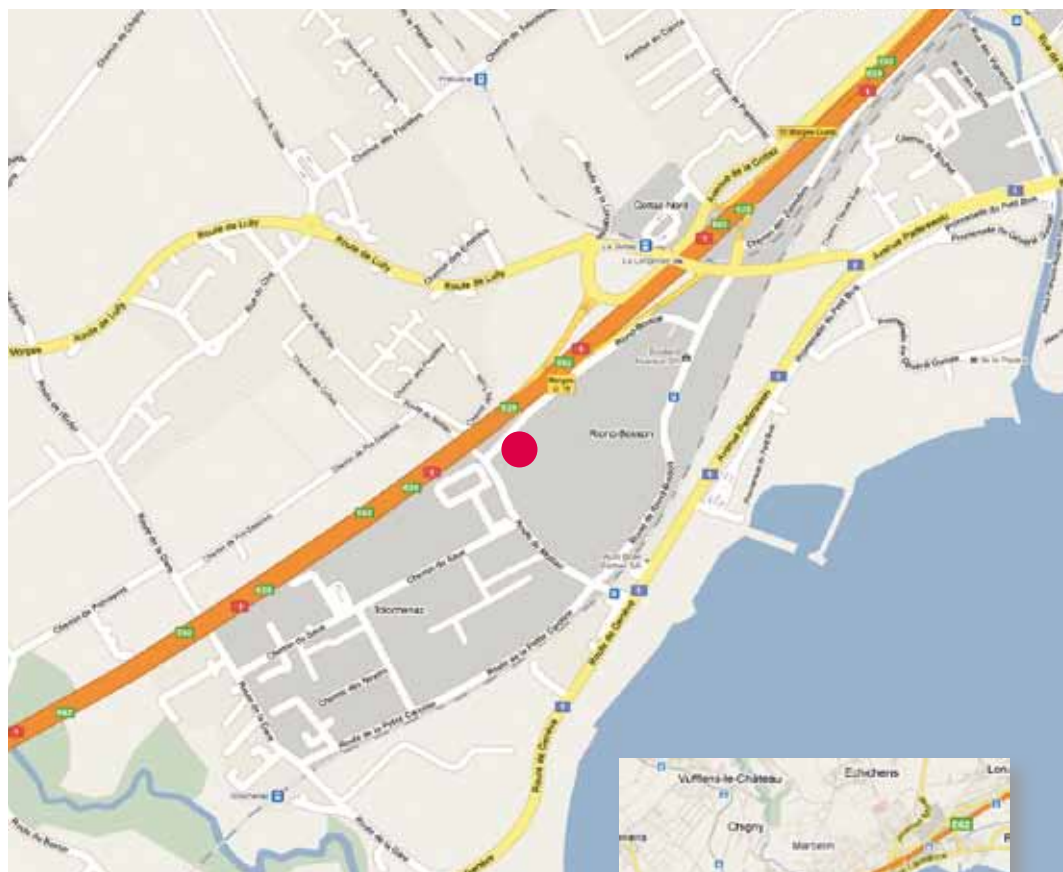
- 2 La logistique du séminaire est sous la responsabilité du centre de formation Hotelis Training & Development sis à Tolothenaz/Morges. Le planning des cours peut faire l'objet de modifications.

- 3 **Clause de confidentialité**
Le centre de formation s'engage à respecter la confidentialité des informations appartenant à chaque participant.

- 4 **Conditions de paiement**
Chaque cours est à payer à réception de la confirmation d'inscription.

- 5 **Clauses d'annulation**
 - Annulation 30 jours ouvrables avant la date de la première journée du cours : aucun honoraire ne sera facturé
 - Annulation entre 20 et 30 jours ouvrables avant la date de la première journée du cours : 10% des honoraires seront facturés
 - Annulation entre 1 et 20 jours ouvrables avant la date de la première journée du cours : 50% des honoraires seront facturés

Plan d'accès



HOTELIS
TRAINING & DEVELOPMENT



Centre de formation

Hotelis « Training & Development »
Riond-Bosson
Route Ignace Paderewski 2
1131 Tolochenaz

Tél. 021 811 59 60
information@hotelis.ch

www.hotelis.ch

Nos offres de location

TVA incluse



Location de salle de cours

CHF 600.-/jour

Matériel technique inclus:

- Beamer dernière génération, tablette graphique
- Ecran, flipchart
- Tableau blanc et pin board

A partir de 6 personnes, maximum 16 personnes

Location de salle informatique

CHF 900.-/jour

Matériel technique et informatique inclus:

- Beamer dernière génération
- Ecran, flipchart
- Tableau blanc et pin board
- 12 ordinateurs + 1 imprimante, Windows 7 français et allemand
- Connection internet haut débit

A partir de 6 personnes, maximum 12 personnes

Possibilité d'impression en quantité (en supplément)

Photocopie en noir et blanc 30 cts, couleur 40 cts

Eau minérale dans la salle

CHF 2.70/bt

Minérale de 33 cl plate ou gazeuse



Nos offres de location

TVA incluse



Forfait repas et pause café

CHF 22.-/pers.

Ce forfait comprend :

- Pause café du matin avec boissons chaudes et viennoiseries
- Repas de midi (plat du jour à choix, buffets de salades et de desserts)
- Eau à disposition sur table

Toutes les autres boissons sont à la charge du participant

Forfait pause café sans repas

CHF 5.-/pers.

Pause café du matin avec boissons chaudes et viennoiseries

Nos points forts

- Emplacement géographique de premier ordre entre Genève et Lausanne, au sein des bâtiments de la **Fédération Vaudoise des Entrepreneurs** à Morges/Tolochenaz
- Parking gratuit illimité à disposition
- Un accueil chaleureux accompagné d'un Welcome café
- A 2 minutes de la sortie d'autoroute Morges ouest
- A 15 minutes à pied de la gare de Morges
- Transport public de la gare jusqu'au centre de formation





www.hotelis.ch