

Instruction pour la procédure de qualification

Spécialiste en hôtellerie

Table des matières:

| | |
|--|-------------|
| Ordonnance sur la formation professionnelle initiale Spécialiste en hôtellerie (extraits) | Page 2 |
| Plan de formation (extrait) | Page 3 |
| Pondération des domaines de qualification | Page 4 |
| Domaine de qualification «Travaux pratiques» | Pages 5 – 8 |
| Domaine de qualification «Connaissances professionnelles» | Page 9 |

**Valable à partir de la procédure
de qualification 2012**

1. Ordonnance sur la formation professionnelle initiale **Spécialiste en hôtellerie du 7 décembre 2004 (extraits)**

1. Section: Procédure de qualification

Art. 17 Admission à la procédure de qualification

Est admise à l'examen final la personne qui a suivi la formation professionnelle initiale:

- a. conformément à la présente ordonnance;
- b. dans une institution de formation autorisée par le canton;
- c. dans un autre cadre que celui d'une formation réglementée et qui rend crédible son aptitude à satisfaire aux exigences de l'examen.

Art. 18 Objet, étendue et organisation de la procédure de qualification

¹ La procédure de qualification sert à démontrer que les compétences décrites aux art. 4 à 6 ont été acquises.

² L'examen final porte sur les domaines de qualification suivants dans les modalités décrites ci-après:

- a. Travaux pratiques
L'examen final dure 6 à 7 heures. Il comprend les domaines suivants: organisation de l'entreprise, encadrement des hôtes dans le domaine du service et de l'accueil, agencement intérieur, maintenance, installations, machines, appareils et ustensiles, lingerie.
- b. Connaissances professionnelles
L'examen final dure env. 4 heures. La partie orale dure env. 1 heure. L'examen comprend les domaines suivants: gestion et organisation d'entreprise, hygiène, sécurité au travail et protection de la santé, logistique, maintenance, connaissance des matériaux, encadrement des hôtes et deuxième langue.
- c. Enseignement des connaissances professionnelles
La note d'expérience (note d'école) est prise en considération. Elle correspond à la moyenne des notes semestrielles obtenues dans la branche «connaissances professionnelles» et est arrondie à une note entière ou à une demi-note.
- d. Culture générale
L'examen final dans le domaine de qualification «culture générale» est régi par l'art. 11.

Art. 19 Conditions de réussite

¹ L'examen final est réussi si:

- a. la note du domaine de qualification «travaux pratiques» doit être supérieure ou égale à 4;
- b. la note globale est supérieure ou égale à 4.

² La note globale correspond à la moyenne des notes pondérées des domaines de qualification, arrondie à la première décimale.

³ Pour le calcul de la note globale, les domaines de qualification au sens de l'art. 18, al. 2 sont pris en compte selon la pondération suivante:

- a. «travaux pratiques»: coefficient 2;
- b. «connaissances professionnelles», «enseignement des connaissances professionnelles» et «culture générale»: coefficient 1.

Art. 20 Répétitions

¹ La répétition de la procédure de qualification est régie par l'art. 33 OFPr.

² Les anciennes notes d'école sont prises en compte pour les personnes qui répètent la procédure de qualification et qui ne fréquentent plus l'école professionnelle. Pour les personnes qui suivent à nouveau l'enseignement des connaissances professionnelles, les nouvelles notes d'école comptent.

Art. 21 Cas particuliers

¹ Pour les personnes qui ont suivi la formation préalable hors du cadre de la formation professionnelle initiale réglementée dans la présente ordonnance, le domaine de qualification «connaissances professionnelles» compte double en lieu et place de la note d'école de l'enseignement des connaissances professionnelles.

² Les personnes qui ont réussi l'examen de maturité professionnelle ou qui sont définitivement promues au dernier semestre de la formation préparant à la maturité professionnelle sont dispensées de l'examen dans le domaine de qualification «culture générale». Dans ce cas, la note globale ne prend pas en considération ce domaine.

2. Plan de formation (extrait)

1 Organisation de la qualification finale

1.1 La qualification finale a lieu dans une école professionnelle, dans l'entreprise formatrice ou dans une autre entreprise appropriée. Un poste de travail ainsi que les équipements nécessaires en parfait état sont mis à la disposition des personnes en formation. La convocation indique quel matériel elles doivent apporter.

Les personnes en formation prennent connaissance des sujets d'examen au début des épreuves. Elles reçoivent au besoin les explications nécessaires.

1.2 Les domaines de qualification à examiner comprennent:

Domaine de qualification travaux pratiques:

Position 1: Structure d'entreprise (pratique d'instruction, établir des check-lists)

Position 2: Encadrement des hôtes dans le domaine service et réception, agencement intérieur

Position 3: Maintenance, installations, appareils et ustensiles

Position 4: Lingerie, installations, machines, appareils et ustensiles

Domaine de qualification connaissances professionnelles:

Position 1: Gestion d'entreprise, organisation d'entreprise

Position 2: Hygiène, sécurité au travail et protection de la santé, logistique

Position 3: Maintenance, connaissances des matériaux

Position 4: Encadrement des hôtes (2/3), deuxième langue (1/3)

L'entretien de l'examen doit être réalisé de façon interdisciplinaire.

Domaine de qualification enseignement des connaissances professionnelles

(Note d'expérience):

La note correspond à la moyenne des notes du 1^{er} au 6^{ème} semestres de l'école professionnelle ou du cours professionnel intercantonal et est arrondie à une note entière ou à une demi-note.

Domaine de qualification culture générale:

Selon le règlement de l'Office fédéral concernant la branche «Culture générale».

1.3 Les performances de la procédure de qualification finale sont évaluées par des notes allant de 6 à 1. Les demi-notes intermédiaires sont admises.

1.4 La note de chaque domaine de qualification composé de positions distinctes est arrondie comme moyenne à la première décimale.

1.5 Le relevé de notes fait état de la note globale et du résumé des performances de chaque domaine de qualification avec une note.

1.6 Echelle des notes

| Notes | Qualité des performances |
|-------|--------------------------|
|-------|--------------------------|

| | |
|---|--------------|
| 6 | Très bonne |
| 5 | Bonne |
| 4 | Suffisante |
| 3 | Faible |
| 2 | Très faible |
| 1 | Inutilisable |

1.7 Pour déterminer si la procédure de qualification est réussie, les domaines de qualification ci-après sont appréciés et pondérés comme suit:

- Travaux pratiques (coefficient deux)
- Connaissances professionnelles
- Enseignement des connaissances professionnelles (Note d'expérience)
- Culture générale

1.8 La note globale correspond à la somme des notes des domaines de qualification, divisée par 5 et arrondie à la première décimale.

3. Pondération des domaines de qualification: vue d'ensemble

| | | |
|--|--|-------------|
| Travaux pratiques | Position 1: Structure d'entreprise (pratique d'instruction, établir des check-lists Position 2: Encadrement des hôtes dans le domaine service et réception, agencement intérieur Position 3: Maintenance, installations, appareils et ustensiles Position 4: Lingerie, installations, machines, appareils et ustensiles | 40 % |
| Connaissances professionnelles épreuve écrite | Position 1: Gestion d'entreprise, organisation d'entreprise Position 2: Hygiène, sécurité au travail et protection de la santé, logistique Position 3: Maintenance, connaissance des matériaux | 20 % |
| épreuve orale | Position 4: Encadrement des hôtes, deuxième langue | |
| Enseignement de connaissances professionnelles | Note d'expérience (note d'école) | 20 % |
| Culture générale épreuve écrite Note d'expérience | (selon plan d'études cadre établi par l'OFFT) | 20 % |

4. Domaine de qualification «Travaux pratiques»

4.1. Horaire possible travaux pratiques

| Horaire possible | Temps | Travaux |
|-------------------------|-----------------|--|
| 07.30 – 08.00 | 30 min. | Encadrement des hôtes dans le domaine service (distribution du petit déjeuner et des boissons) |
| 08.00 – 08.30 | 30 min. | Encadrement des hôtes dans le domaine réception |
| 08.30 – 08.45 | | Pause (15 minutes) * |
| 08.45 – 09.15 | 30 min. | Agencement intérieur |
| 09.15 – 09.45 | | Pause (30 minutes) |
| 09.45 – 10.45 | 60 min. | Maintien des valeurs/installations, machines, appareils dans le domaine de l'hébergement |
| 10.45 – 11.00 | | Pause (15 minutes) * |
| 11.00 – 11.30 | 30 min. | Maintien des valeurs dans le domaine des repas |
| 11.30 – 12.00 | 30 min. | SE: instruction déroulement du travail hébergement |
| 12.00 – 14.00 | | Pause de midi (120 minutes) |
| 14.00 – 15.00 | 60 min. | SE: dresser une check-list, l'appliquer, l'expliquer |
| 15.00 – 15.30 | | Pause (30 minutes) |
| 15.30 – 16.30 | 60 min. | Service du linge; buanderie, lingerie |
| 16.30 – 16.45 | | Pause (15 minutes) * |
| 16.45 – 17.15 | 30 min. | Repassage |
| | 360 min. | TOTAL |

* Changement de salle d'examen

Le fondement des travaux pratiques est constitué par le plan de formation ainsi que le matériel scolaire professionnel pour hôtelière/-er hotelleriesuisse.

4.2. Exemples d'exercices de travaux pratiques

Pos. 1

Structure d'entreprise:

Dresser une check-list pour diverses tâches et l'appliquer/l'expliquer

60 min.

Modes d'emploi:

La candidate émet un avis sur un appareil et crée la liste de contrôle correspondante à l'aide du PC ou à la main.

A l'aide de la liste de contrôle la candidate explique le mode fonctionnement de l'appareil et montre en pratique le fonctionnement de l'appareil.

Compléter / améliorer une liste de contrôle.

Exemple: . toaster
. mixer
. cuiseur à œuf
. chiffon d'essuyage à sec avec chiffon jetable/chiffon lavable
. seau roulant, év. différents modèles
. aspirateur, différents modèles
. fer à repasser, différents modèles

Déroulements de travail:

La candidate crée la liste de contrôle demandé à l'aide du PC ou à la main et l'explique.

Compléter / améliorer une liste de contrôle.

Exemple: . contrôle des chambres des restants
. contrôle des chambres des départs
. épousseter les halls
. épousseter la salle de séjour, la salle de TV, etc.

Autres listes de contrôle:

La candidate crée la liste de contrôle demandé à l'aide du PC ou à la main et l'explique.

Compléter / améliorer une liste de contrôle.

Exemple : plan de travail (avec données pour deux semaines)
. programme d'introduction (avec données à disposition)
. créer une liste d'inventaire et prendre une partie de l'inventaire (étages, maison, etc.)

Instruction hébergement ou repas

30 min.

Hébergement (30 min.)

- nettoyage d'entretien de corridors, ascenseurs, cages d'escalier
- nettoyage d'entretien des toilettes
- nettoyage d'entretien du lavabo
- nettoyage d'entretien de la douche
- nettoyage d'entretien de la baignoire
- nettoyage d'entretien de divers revêtements de sol (bois, plastique, pierre, revêtements textiles)
- faire les lits lors de changements de linge dans les chambres des restants
- effectuer les changements pour les clients restants

ou

Repas (30 min.)

- préparer le buffet de pauses séminaires, év. débarrasser plus tard
- préparer, mettre en place le buffet d'apéritif
- débarrasser le buffet d'apéritif
- mettre la table pour le petit déjeuner (nombre prédéfini)
- mettre la table pour le repas principal (nombre prédéfini)

Pos. 2

Encadrement des hôtes:

Domaine du service (distribution du petit déjeuner et des boissons)

Distribution des boissons

30 min.

- Préparation du petit déjeuner (diverses boissons, petits plats)
- Préparer le buffet de petit déjeuner, encadrer, débarrasser
- Faire fonctionner les machines, les nettoyer
- Préparer les boissons et les verser
- Préparer le plateau de fromages

Réception:

30 min.

- Inscrire la réservation/les réservations, saisir l'adresse/les adresses
- Réaliser l'enregistrement
 - . Préparer les formulaires d'avis de déclaration
 - . Inscrire les informations/souhaits dans le fichier clients
- Comptabiliser les extras:
 - . comme la facture du linge
 - . comme les articles de minibar, etc.
- Réaliser les formalités de départ:
 - . Compléter la facture, ajouter les consommations du minibar, comptabiliser les extras
 - . Effectuer l'encaissement du bar
 - . Effectuer le processus d'encaissement par carte de crédit / EC
- Tenir les statistiques / minibar mensuellement / statistique des visites de clients / clients de séminaire

Agencement intérieur:

30 min.

- Décorations salle hôtellerie, restauration (table, coffre, zones d'entrée et d'étage)
- Soins des fleurs,
- Entretien des plantes: épousseter, nettoyer à fond, retirer les feuilles sèches, arroser

- Aménager la salle de séjour, arranger, redisposer, ranger
- Aménager la salle de séminaire, la salle de conférence, arranger, redisposer, ranger
- Contrôler les chambres arrivées, arranger les chambres arrivées, mot de bienvenue, plats de fruits, etc.

- Arranger les plats de fruits pour les chambres d'hôtes, avec MEP
- Arranger les corbeilles de fruits pour les buffets ou les pauses de séminaires, pour la réception, etc.

Pos. 3

Maintenance / machines, appareils et ustensiles:

60 min.

Domaine de l'hébergement:

- nettoyage des chambres des restants avec salle d'eau / changement de linge
- nettoyage des chambres des départs avec salle d'eau
- nettoyage hebdomadaire des espaces publics, toilettes, douches
- nettoyage approfondi des fenêtres/portes de balcon, portes d'entrée
- nettoyage intermédiaire des revêtements de sol textiles
- nettoyage approfondi du revêtement de sol textile
- effectuer un nettoyage par vaporisation des revêtements de sol
- effectuer un essorage mécanique

- tâches de moindre importance:
 - . établir la commande de linge et d'articles de consommation à l'appui d'une liste de stock
 - . procéder au nettoyage d'ustensiles, de machines ou d'appareils
 - . remplir le minibar dans plusieurs chambres d'hôtes
 - . relever les dégâts/défauts, les consigner et les transmettre

Maintenance domaine des repas (Office):**30 min.**

- procéder au nettoyage quotidien de la vaisselle et des couverts
- effectuer le nettoyage des verres
- polir les couverts
- nettoyer le lave-vaisselle ou le lave-verres
- exécuter les travaux de nettoyage et de rangement dans le domaine de l'office
- procéder aux nettoyages approfondis des objets et installations:
 - . vaisselle en porcelaine
 - . verres
 - . objets métalliques; argent, CNS, acier chromé, cuivre, laiton, aluminium

Pos. 4**Lingerie / machines, appareils et ustensiles:****Service du linge:** (attribuer la totalité de l'ordre dès le début)**30 min.**

- trier, contrôler le linge sale
- faire fonctionner la machine à laver / l'extracteur de lavage
- faire fonctionner la centrifugeuse
- faire fonctionner le séchoir
- laver à la main le linge des hôtes (linge fin)
- contrôler la liste du linge des hôtes, la compléter et la remplir le cas échéant
- procéder aux travaux de rangement à la lingerie

Lingerie: (attribuer la totalité de l'ordre dès le début)**30 min.**

- préparer les pièces de linge au repassage mécanique (grosses et petites pièces)
- préparer les pièces de linge pour le repassage
- préparer le repassage mécanique
- repassage mécanique des grosses et des petites pièces
- pliage du linge (grosses et petites pièces)
- nettoyer, entretenir la presse à repasser

Repassage: (attribuer la totalité de l'ordre dès le début)**30 min.**

- chemise d'homme (manches longues ou courtes)
- chemisier de femme
- T-shirt
- tablier de travail
- pantalon de cuisinier
- veste de cuisinier
- pantalon de femme ou d'homme
- nettoyer le fer à repasser

5. Domaine de qualification «Connaissances professionnelles»

5.1. Épreuve écrite

| Position | Temps |
|--|-----------------|
| Pos. 1 Gestion d'entreprise Organisation d'entreprise | 60 min. |
| Pos. 2 Hygiène Sécurité au travail et protection de la santé Logistique | 60 min. |
| Pos. 3 Maintenance Connaissance des matériaux | 60 min. |
| TOTAL | 180 min. |

5.2. Épreuve orale *

| Position | Temps | Type d'épreuve |
|---|---------------------|---|
| Pos. 4 Encadrement des hôtes | env. 30 min. | Une partie de l'entretien sera basé sur le dossier de formation / journal de travail (le journal de travail doit être prit lors de l'examen pratique, mais il ne sera pas noté). L'autre partie de l'examen sera un entretien sur le thème de l'accueil du client, entretien basé sur la documentation scolaire (sans le domaine de la réception). |
| Deuxième langue | env. 15 min. | Entretien dans le domaine de la vente et/ou entretien sur les immeubles, le matériel, les objets, les termes techniques, le vocabulaire |
| TOTAL | 45 min. | |

* L'entretien de l'examen doit être réalisé de façon interdisciplinaire.

Précision: L'horaire permet de combiner divers domaines de qualification. Les domaines «orales» et «écrites» peuvent être combinées et effectuées en une demi-journée.

Recommandation: Il est possible de réaliser les éléments de qualification écrits lors d'un jour d'école (normal) dans le cadre de la classe.