

Règlement concernant l'examen professionnel de Chef de réception

(système modulaire avec examen final)

Organe responsable

Hotel & Gastro *formation*

Secrétariat de l'examen

Hotel & Gastro *formation*, Eichstrasse 20, CH-6353 Weggis
Téléphone +41 (0)41 392 77 77, téléfax +41 (0)41 392 77 70
schulzentrum@hotelgastro.ch, www.hotelgastro.ch

Sommaire

1 Dispositions générales	3
1.1 But de l'examen.....	3
1.2 Organe responsable.....	4
2 Organisation.....	4
2.1 Composition de la commission chargée de l'assurance qualité	4
2.2 Tâches de la commission AQ	4
2.3 Publicité et surveillance.....	5
3 Publication, inscription, admission, frais d'examen	5
3.1 Publication	5
3.2 Inscription	5
3.3 Admission	5
3.4 Frais d'examen.....	6
4 Organisation de l'examen final	6
4.1 Convocation	6
4.2 Retrait.....	7
4.3 Non-admission et exclusion	7
4.4 Surveillance de l'examen et experts	7
4.5 Clôture et séance d'attribution des notes.....	8
5 Examen final.....	8
5.1 Épreuves d'examen.....	8
5.2 Exigences posées à l'examen.....	8
6 Evaluation et attribution des notes	9
6.1 Dispositions générales	9
6.2 Évaluation.....	9
6.3 Notation	9
6.4 Conditions de réussite de l'examen final et de l'octroi du brevet.....	9
6.5 Répétition	10
7 Brevet, titre et procédure.....	10
7.1 Titre et publication	10
7.2 Retrait du brevet.....	10
7.3 Voies de droit	10
8 Couverture des frais d'examen	11
9 Dispositions finales.....	11
9.1 Abrogation du droit en vigueur	11
9.2 Dispositions transitoires	11
9.3 Entrée en vigueur	11
10 Adoption du règlement	12

Vu l'art. 28, al. 2, de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle, l'organe responsable au sens du ch. 1.2 arrête le règlement d'examen suivant:

1 Dispositions générales

1.1 But de l'examen

L'examen professionnel a pour objet d'évaluer les compétences de la cheffe de réception ou du chef de réception. Cela doit permettre de garantir que cette profession complexe et très spécifique puisse être exercée en Suisse à un haut niveau de qualité et ce, de façon tout à fait homogène.

Champ professionnel et contexte

Les candidats qui réussissent l'examen professionnel de chef de réception ont la compétence voulue pour réaliser un travail qualifié dans les domaines commerciaux d'une entreprise de restauration, tel que le front- et back-office, le marketing et la vente ainsi que la comptabilité. Ils travaillent dans des établissements de taille moyenne à grande de l'hôtellerie.

Compétences d'action professionnelles

Les chefs de réception avec brevet fédéral

- accueillent et conseillent des clients et vendent des offres de l'hôtellerie et du tourisme conventionnelles ou durables;
- traitent les réservations et procèdent au check-in et au check-out;
- se chargent de la correspondance avec les clients, les invités, les fournisseurs et les autorités;
- planifient les mesures de prospection commerciale pour le domaine de l'hôtellerie et de la restauration et les appliquent;
- planifient, organisent et vendent des manifestations, séminaires, banquets et événements en tenant compte d'une mobilité durable;
- calculent des offres et des prix et les adaptent au marché;
- établissent des profils de compétences, définissent des critères de recrutement, recrutent des collaborateurs, dirigent des collaborateurs, contribuent activement à la formation d'équipe et au développement de celle-ci. Dans leur fonction de supérieur hiérarchique, ils forment des apprentis (employé(e) de commerce) et organisent des formations internes;
- élaborent et optimisent des processus de travail dans le front- et back-office;
- facturent des prestations et tiennent la comptabilité clients et fournisseurs;
- établissent des clôtures périodiques et décomptent les commissions;
- établissent et surveillent le budget dans leur domaine;
- calculent des chiffres clés, analysent la rentabilité et en déduisent les mesures nécessaires;
- élaborent la communication avec toutes les parties prenantes de l'entreprise, qu'il s'agisse des clients, des collaborateurs, des partenaires, des fournisseurs ou des pouvoirs publics
 - en allemand, français ou italien (niveau C2),
 - et en anglais (niveau B2 selon le cadre européen de référence).

Les compétences professionnelles sont décrites en détail dans les directives.

1.2 Organe responsable

- 1.21 L'organisation du monde du travail suivante constitue l'organe responsable:
Hotel & Gastro *formation*
- 1.22 L'organe responsable est compétent pour toute la Suisse.

2 Organisation

2.1 Composition de la commission chargée de l'assurance qualité

- 2.11 Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ).

La commission AQ est composée par

- 2 membres de GastroSuisse
- 2 membres de hotelleriesuisse
- 2 membres de Hotel & Gastro Union

La commission AQ est élue pour un mandat de 3 ans par le Comité de Hotel & Gastro *formation* Suisse.

- 2.12 La commission AQ se constitue elle-même. Le quorum est atteint lorsque la majorité des membres sont présents. Les décisions se prennent à la majorité des membres présents. Le président tranche en cas d'égalité des voix.

2.2 Tâches de la commission AQ

- 2.21 La commission AQ

- a) arrête les directives relatives au présent règlement et les met à jour périodiquement;
- b) fixe la taxe d'examen;
- c) fixe la date et le lieu de l'examen;
- d) définit le programme d'examen;
- e) donne l'ordre de préparer les énoncés de l'examen et organise l'examen final;
- f) nomme et engage les experts, et les forme pour accomplir leurs tâches;
- g) décide de l'admission à l'examen final ainsi que d'une éventuelle exclusion de l'examen;
- h) définit les contenus des modules et les exigences des examens de module;
- i) procède au contrôle des certificats de module, à l'évaluation de l'examen final et décide de l'octroi du brevet;
- j) traite les requêtes et les recours;
- k) vérifie régulièrement que les modules sont à jour, ordonne leur adaptation et fixe la durée de validité des certificats de module;
- l) décide de la reconnaissance ou de la prise en compte d'autres diplômes et d'autres prestations;
- m) rend compte de ses activités aux instances supérieures et à l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT);
- n) veille au développement et à l'assurance de la qualité, et en particulier à l'actualisation régulière du profil de qualification en fonction des besoins du marché du travail et d'une gestion durable des ressources.

- 2.22 La commission AQ peut déléguer des tâches administratives et de direction faisant partie de son mandat à Hotel & Gastro *formation*.

2.3 Publicité et surveillance

- 2.31 L'examen final est placé sous la surveillance de la Confédération; il n'est pas public. Exceptionnellement, la commission AQ peut autoriser des dérogations à cette règle.
- 2.32 L'OFFT est invité suffisamment tôt à assister à l'examen final et reçoit les dossiers nécessaires à cet effet.

3 Publication, inscription, admission, frais d'examen

3.1 Publication

- 3.11 L'examen final est publié dans les trois langues officielles 6 mois au moins avant le début des épreuves.
- 3.12 La publication informe au minimum sur:
- les dates des épreuves;
 - la taxe d'examen;
 - l'adresse d'inscription;
 - le délai d'inscription;
 - le déroulement de l'examen.

3.2 Inscription

L'inscription doit comporter:

- a) un résumé de la formation et des activités professionnelles du candidat;
- b) les copies des titres et des certificats de travail requis pour l'admission;
- c) les copies des certificats de module obtenus ou des attestations d'équivalence correspondantes;
- d) la mention de la langue d'examen;
- e) la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo.

3.3 Admission

- 3.31 Sont admis à l'examen final les candidats qui
- a) possèdent un certificat fédéral de capacité (CFC) d'employée/employé de commerce ou un certificat analogue; et peuvent prouver une expérience professionnelle d'employée/employé de commerce d'au moins trois ans, dont au moins un an dans le domaine réception/administration;
- ou
- b) possèdent un certificat fédéral de capacité (CFC) et peuvent prouver une expérience professionnelle dans le domaine réception/administration d'au moins quatre ans;

et

c) ont acquis les certificats de module requis ou disposent des attestations d'équivalence;

d) ont suivi un cours pour formateur en entreprise.

Les candidats sont admis sous réserve du paiement de la taxe d'examen selon le ch. 3.41 et de la remise du dossier sur la réflexion des acquis complet dans les délais.

3.32 Les certificats de module ou les attestations d'équivalence suivants doivent être acquis pour l'admission à l'examen final:

- Module 1 Réception et administration

- Module 2 Marketing et vente II

- Module 3 Organisation d'entreprise

- Module 4 Gestion des collaborateurs

- Module 5 Finances II

Modules de base (uniquement pour candidat(e)s sans CFC employé(e) de commerce)

- Module de base 6: Marketing et vente I

- Module de base 7: Finances I

Le contenu et les exigences des modules sont spécifiés dans les descriptifs des modules de l'organe responsable (identification du module et exigences en matière de contrôle de compétence). Ils sont énumérés dans les directives ou dans leur annexe.

3.33 L'OFFT décide de l'équivalence des certificats et des diplômes étrangers

3.34 La décision concernant l'admission à l'examen final est communiquée par écrit aux candidats au moins trois mois avant le début de l'examen final. Les décisions négatives indiquent les motifs et les voies de droit.

3.4 Frais d'examen

3.41 Après avoir reçu confirmation de son admission, le candidat s'acquitte de la taxe d'examen. Les taxes pour l'établissement du brevet et pour l'inscription de son titulaire dans le registre officiel des titulaires de brevet, ainsi qu'une éventuelle contribution pour frais de matériel sont perçus séparément. Ces frais sont à la charge du candidat.

3.42 Le candidat qui, conformément au ch. 4.2, se retire dans le délai autorisé ou se retire pour des raisons valables a droit au remboursement du montant payé, déduction faite des frais occasionnés.

3.43 L'échec à l'examen final ne donne droit à aucun remboursement.

3.44 Pour les candidats qui répètent l'examen final, le montant de la taxe d'examen est fixé au cas par cas par la commission AQ, compte tenu du nombre d'épreuves répétées.

3.45 Les frais de déplacement, de logement, de subsistance et d'assurance pendant la durée de l'examen final sont à la charge du candidat.

4 Organisation de l'examen final

4.1 Convocation

4.11 L'examen final a lieu si, après sa publication, 10 candidats au moins remplissent les conditions d'admission.

- 4.12 Les candidats peuvent choisir de passer l'examen en français, en allemand ou en italien.
- 4.13 Les candidats sont convoqués 6 semaines au moins avant le début de l'examen final. La convocation comprend:
- le programme d'examen, avec l'indication du lieu, de la date, de l'heure des épreuves, ainsi que des moyens auxiliaires autorisés dont les candidats sont invités à se munir;
 - la liste des experts.
- 4.14 Toute demande de récusation d'un expert doit être motivée et adressée à la commission AQ 30 jours au moins avant le début de l'examen. La commission prend les mesures qui s'imposent.

4.2 Retrait

- 4.21 Le candidat peut annuler son inscription jusqu'à 60 jours avant le début de l'examen final.
- 4.22 Passé ce délai, le retrait n'est possible que si une raison valable le justifie. Sont notamment réputés raisons valables:
- la maternité
 - la maladie et l'accident
 - le décès d'un proche;
 - le service militaire, le service de protection civile ou le service civil imprévu.
- 4.23 Le retrait doit être communiqué sans délai et par écrit à la commission AQ, pièces justificatives à l'appui.

4.3 Non-admission et exclusion

- 4.31 Le candidat qui, en rapport avec les conditions d'admission, donne sciemment de fausses informations, présente les certificats de module obtenus par une tierce personne ou tente de tromper la commission AQ d'une autre manière n'est pas admis à l'examen final.
- 4.32 Est exclu de l'examen final quiconque:
- utilise des moyens auxiliaires non autorisés;
 - enfreint gravement la discipline de l'examen;
 - tente de tromper les experts.
- 4.33 La décision d'exclure un candidat de l'examen incombe à la commission AQ. Le candidat a le droit de passer l'examen final sous réserve, jusqu'à ce que la commission ait arrêté une décision formelle.

4.4 Surveillance de l'examen et experts

- 4.41 Au moins une personne compétente surveille l'exécution des travaux d'examen écrits et pratiques. Elle consigne ses observations par écrit.
- 4.42 Deux experts au moins évaluent les travaux d'examen écrits et pratiques, et s'entendent sur la note à attribuer.
- 4.43 Deux experts au moins procèdent aux examens oraux, prennent des notes sur l'entretien d'examen et sur le déroulement de l'examen, apprécient les prestations fournies et fixent en commun la note.

- 4.44 Les proches, les associés, les supérieurs et les collaborateurs actuels et passés du candidat doivent se récuser en tant qu'experts aux examens. Au moins un des deux experts (voir chiffre 4.42 et 4.43) ne peut pas avoir donné de cours préparatoires ou avoir officié comme répétiteur dans ce cadre.

4.5 Clôture et séance d'attribution des notes

- 4.51 La commission AQ décide de la réussite ou de l'échec des candidats lors d'une séance subséquente à l'examen. La personne représentant l'OFFT est invitée suffisamment tôt à cette séance.
- 4.52 Les experts se récuse lors de la prise de décision sur l'octroi du brevet s'ils sont enseignants aux cours préparatoires, s'ils ont des liens de parenté avec le candidat, s'ils sont des associés ou s'ils sont ou ont été ses supérieurs hiérarchiques ou ses collaborateurs.

5 Examen final

5.1 Épreuves d'examen

- 5.11 L'examen final comporte les épreuves suivantes, englobant plusieurs modules, et sa durée se répartit comme suit:

Epreuve de l'examen	Pratique	Ecrit	Oral	Pondération
1 Réception et administration	60 min			8
2 Etude de cas		180 min		6
3 Entretien sur l'économie d'entreprise			45 min	3
5 Réflexion sur les acquis		établi		3
a) Dossier «réflexion sur les acquis»		pendant la		
b) Entretien			30 min	
Total	315 min	60 min	180 min	75 min

- 5.12 Chaque épreuve peut être subdivisée en points d'appréciation. La commission AQ définit ces subdivisions.

5.2 Exigences posées à l'examen

- 5.21 Les dispositions détaillées concernant l'examen final figurent dans les directives relatives au règlement d'examen au sens du ch. 2.21, let. a.
- 5.22 La commission AQ décide de l'équivalence des épreuves ou des modules effectués dans le cadre d'autres examens du degré tertiaire ainsi que de la dispense éventuelle des épreuves d'examen correspondantes du présent règlement d'examen.

6 Evaluation et attribution des notes

6.1 Dispositions générales

L'évaluation de l'examen final et des épreuves d'examen est basée sur des notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 du présent règlement d'examen sont applicables.

6.2 Évaluation

- 6.21 Une note entière ou une demi-note est attribuée pour les points d'appréciation, conformément au ch. 6.3.
- 6.22 La note d'une épreuve est la moyenne des notes des points d'appréciation correspondants. Elle est arrondie à la première décimale. Si le mode d'appréciation permet de déterminer directement la note de l'épreuve sans faire usage de points d'appréciation, la note de l'épreuve est attribuée conformément au ch. 6.3.
- 6.23 La note globale de l'examen final correspond à la moyenne pondérée des notes des épreuves d'examen. Elle est arrondie à la première décimale.

6.3 Notation

Les prestations des candidats sont évaluées par des notes échelonnées de 6 à 1. Les notes supérieures ou égales à 4 désignent des prestations suffisantes. Hormis les demi-notes, les notes intermédiaires ne sont pas admises.

6.4 Conditions de réussite de l'examen final et de l'octroi du brevet

- 6.41 L'examen final est réussi si:
- a) la note globale obtenue est au moins de 4.0;
 - b) il n'y a pas eu plus d'une note d'épreuve inférieure à 4.0 sur l'ensemble de l'examen;
 - c) aucune note d'épreuve inférieure à 3.0 n'a été obtenue.
- 6.42 L'examen final est considéré comme non réussi si le candidat
- a) ne se désiste pas à temps;
 - b) ne se présente pas à l'examen et ne donne pas de raison valable;
 - c) se retire après le début de l'examen sans raison valable;
 - d) est exclu de l'examen.
- 6.43 La commission AQ décide de la réussite de l'examen final uniquement sur la base des prestations fournies par le candidat. Le brevet fédéral est décerné aux candidats qui ont réussi l'examen.
- 6.44 La commission AQ établit un certificat d'examen pour chaque candidat. Le certificat doit contenir au moins les données suivantes:
- a) la validation des certificats de module requis ou des attestations d'équivalence;
 - b) les notes des différentes épreuves d'examen et la note globale de l'examen final
 - c) la mention de réussite ou d'échec de l'examen final;
 - d) les voies de droit, si le brevet est refusé.

6.5 Répétition

- 6.51 Le candidat qui échoue à l'examen final est autorisé à le repasser à deux reprises.
- 6.52 Les examens répétés ne portent que sur les épreuves dans lesquelles le candidat a fourni une prestation insuffisante.
- 6.53 Les conditions d'inscription et d'admission au premier examen final s'appliquent également aux examens répétés.

7 Brevet, titre et procédure

7.1 Titre et publication

- 7.11 Le brevet fédéral est délivré par l'OFFT à la demande de la commission AQ et porte la signature de la direction de l'OFFT et du président de la commission AQ.
- 7.12 Les titulaires du brevet sont autorisés à porter le titre protégé de:

Chef de réception avec brevet fédéral

Chef de Réception mit eidgenössischem Fachausweis

Chef de réception con attestato professionale federale

La traduction anglaise recommandée est **Front Office Manager with Federal Diploma of Professional Education and Training**.

- 7.13 Les noms des titulaires de brevet sont inscrits dans un registre tenu par l'OFFT.

7.2 Retrait du brevet

- 7.21 L'OFFT peut retirer tout brevet obtenu de manière illicite. La poursuite pénale est réservée.
- 7.22 La décision de l'OFFT peut être déférée dans les 30 jours suivant sa notification au Tribunal administratif fédéral.

7.3 Voies de droit

- 7.31 Les décisions de la commission AQ concernant la non-admission à l'examen final ou le refus du brevet peuvent faire l'objet d'un recours auprès de l'OFFT dans les 30 jours suivant leur notification. Le recours doit comporter les conclusions et les motifs du recourant.
- 7.32 L'OFFT statue en première instance sur les recours. Sa décision peut être déférée dans les 30 jours suivant la notification au Tribunal administratif fédéral.

8 Couverture des frais d'examen

- 8.1 Sur proposition de la commission AQ, l'organe responsable fixe le montant des indemnités versées aux membres de la commission AQ et aux experts.
- 8.2 L'organe responsable assume les frais d'examen s'ils ne sont pas couverts par la taxe d'examen, la subvention fédérale et d'autres ressources.
- 8.3 Conformément aux directives, la commission AQ remet à l'OFFT un compte de résultats détaillé au terme de l'examen. Sur cette base, l'OFFT définit le montant de la subvention fédérale accordée pour l'organisation de l'examen.

9 Dispositions finales

9.1 Abrogation du droit en vigueur

Le règlement concernant l'examen professionnel de Chef d'accueil et d'administration hôtelière avec brevet fédéral du 21 août 1997 est abrogé.

9.2 Dispositions transitoires

Les candidats qui ont échoué à l'examen en vertu du règlement du 21 août 1997 ont la possibilité de le répéter une première fois et, le cas échéant, une seconde fois jusqu'au 31 décembre 2013

9.3 Entrée en vigueur

Le présent règlement d'examen entre en vigueur le 1^{er} janvier 2012.

10 Adoption du règlement

Weggis, le 28 juin 2011

Hotel & Gastro formation

Le président

Le directeur

sig. Thomas Egli

sig. Max Züst

Le présent règlement d'examen est approuvé.

Berne, le 12 septembre 2011

OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE

La directrice

sig. Prof. Ursula Renold