

Recommandation profil d'exigences CPEX et PEX

Spécialiste en communication hôtelière CFC

Objectif

Sur mandat du canton concerné, les expert(e)s en chef ou expert(e)s aux examens effectuent les procédures de qualification conformément à la loi et aux exigences de qualité de la commission cantonale d'examen. À cette fin, ils tiennent compte du profil de qualification des spécialistes en communication hôtelière. L'accent est particulièrement mis sur l'intervention dans les différents services de l'établissement, sur la mise en réseau et la communication (langues, interfaces, communication en ligne et hors ligne).

Conditions-cadres

La base est formée par

- les bases juridiques fédérales et cantonales en matière de formation professionnelle
- le règlement intérieur de la commission cantonale d'examen
- le manuel pour expertes et experts aux procédures de qualification de la formation professionnelle initiale (source: Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle – IFFP)
- les instructions et directives correspondantes de l'office de formation professionnelle et continue compétent
- les instructions et dispositions de la commission cantonale d'examen
- le profil de qualification, l'ordonnance de formation et le plan de formation pour les spécialistes en communication hôtelière

Bases juridiques et choix

Les expert(e)s en chef (CPEX) ainsi que les expert(e)s aux examens (PEX) ont une mission publique et sont par conséquent contraints de s'en tenir aux règles inhérentes aux activités publiques. En tant que représentant(e)s officiel(le)s de l'autorité cantonale, ils se doivent de respecter les prescriptions légales. Le secret professionnel ainsi que le devoir de confidentialité en constituent la base. Les expert(e)s aux examens exercent leurs fonctions dans le cadre d'une relation contractuelle de droit public. Ils sont élus par la commission cantonale d'examen désignée à cet effet par le Conseil d'État.

Conditions principales requises CPEX et PEX

Les conditions principales requises pour tous les CPEX et PEX sont énumérées dans le profil d'exigences des expert(e)s aux examens de l'Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle (IFFP)¹: <https://www.ehb.swiss/pex>

Formations pour expert(e)s

La focalisation précise et la pondération accordée aux différents domaines sont communiquées lors des formations pour expert(e)s concernés.

¹ Manuel pour expertes et experts aux procédures de qualification de la formation professionnelle initiale – Conseils et instruments pour la pratique (référence: www.shop.sdbb.ch)

Profil d'exigences CPEX et PEX au niveau professionnel

Pour le profil d'exigences spécifique au CPEX et PEX, Hotel & Gastro *formation* Suisse recommande aux partenaires associés de respecter les exigences suivantes:

Exigences générales

- Respect sans faille des exigences minimales posées aux formateurs/-trices professionnel(le)s conformément à l'ordonnance de formation du métier concerné (y compris cours pour formateurs/-trices professionnel(le)s)
- Attitude valorisante par rapport au métier, à la PQ et aux apprentis
- Avoir suivi le cours de base et le cours professionnel pour PEX (IFFP)
- Forme de pensée systémique concernant le profil de qualification du métier contrôlé
- Connaissances précises du profil professionnel ainsi que des diplômes dans le domaine professionnel concerné
- Capacité à fournir des renseignements sur les contenus de l'ordonnance de formation, du plan de formation et des dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification

Connaissances spécialisées

- Expérience en tant que dirigeant avec encadrement du personnel
- Compétences en matière d'organisation, de planification et d'administration
- Aptitudes pédagogiques, didactiques et méthodologiques à jour
- Forte compétence sociale et bon comportement en matière de communication
- Bonnes connaissances en tant qu'utilisateur des programmes informatiques courants ainsi que des canaux de communication les plus actuels

Langues étrangères

S'exprimer couramment à l'oral en anglais et dans la deuxième langue nationale. Un entretien avec les hôtes doit pouvoir être mené: check-in, feed-back, vente, information, etc. L'évaluation de la langue étrangère est axée sur la compréhension du contenu: identifier les souhaits des hôtes, transmettre les informations, etc. Des exemples de phrases pour les experts sont remis par l'OrTra à titre de recommandation.

Expérience professionnelle

- 3-4 ans d'expérience professionnelle dans le domaine professionnel examiné, actif/-ve comme formateur/-trice professionnel(le) pendant le même intervalle de temps (taux d'occupation minimal de 50% / cours de formateur/-trice professionnel(le) réalisés)
- Domaine d'activité: direction, assistance de direction, HR, réception, marketing hôtelier
- Dans l'idéal, diplôme d'une école hôtelière suisse ou formation équivalente (notamment pour CPEX) ou
- CFC d'un métier de la branche avec deuxième apprentissage et expérience professionnelle dans plusieurs services et/ou examen professionnel supérieur dans le domaine professionnel
- Actif/-ve en tant que formateur/-trice professionnel(le) ou responsable de formation pour les spécialistes en communication hôtelière
- Important: le profil professionnel ainsi que la procédure de qualification mettent l'accent sur la mise en réseau

Compétences sociales

- Créer une atmosphère d'examen positive
- Se mettre à la place des candidates et candidats et les traiter avec respect
- Écouter activement et impliquer les candidats dans un entretien constructif
- Garder son calme dans les situations de stress
- Évaluer correctement et équitablement, traiter tous les candidats de la même manière
- Respecter l'obligation de confidentialité
- Discretion

Remarque: l'OrTra recommande de ne pas faire appel seulement aux experts des autres métiers de la branche (le domaine de la formation commerciale peut faire exception). Les experts doivent se compléter («cover all the bases»). Les diplômés d'une école hôtelière suisse sont recommandés en particulier pour CPEX.