



Domaine de qualification
« Connaissances professionnelles »
Spécialiste en communication hôtelière CFC

Guide pour la conception des examens 2023 à 2025

Sommaire

1	Introduction	1
1.1	Principes régissant l'examen écrit « Connaissances professionnelles ».....	1
1.2	Etendue et pondération des différentes parties de l'examen selon l'Orfo	1
1.3	Moyens auxiliaires.....	1
1.4	Utilisation du guide	1
2	Partie 1 de l'examen (60 minutes, closed book)	2
2.1	Situation initiale, utilisation des domaines des compétences opérationnelles (DCO) et objectifs évaluateurs.....	2
3	Partie 2 de l'examen (120 minutes, open book)	5
3.1	Situation initiale, utilisation des domaines des compétences opérationnelles (DCO) et objectifs évaluateurs.....	5

1 Introduction

1.1 Principes régissant l'examen écrit « Connaissances professionnelles »

L'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de spécialiste en communication hôtelière avec certificat fédéral de capacité (CFC) précise au paragraphe « Procédure de qualification » que la partie de l'examen « Connaissances professionnelles » s'étend sur une durée de trois heures et porte sur les domaines de compétences opérationnelles suivants :

DCO 1 Conseil et encadrement des clients et des partenaires

DCO 2 Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations

DCO 3 Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs

La procédure de qualification vise à indiquer si le candidat a acquis les compétences professionnelles requises dans le profil de qualification au terme de la formation initiale et, si oui, à quel niveau. L'examen « Connaissances professionnelles » est donc conçu de sorte à démontrer, à l'aide de situations professionnelles concrètes, comment les candidats communiquent, planifient, développent des solutions, règlent des problèmes et fournissent des prestations de services pour agir de manière efficace.

Dans la **partie 1 de l'examen** les candidats apportent la preuve qu'ils maîtrisent les bases des compétences requises. Cette partie de l'examen est réalisée **sans moyen auxiliaire** (examen « closed book »).

Dans la **partie 2 de l'examen** les candidats mettent à profit les compétences acquises, mais ils développent aussi des solutions originales, qu'ils peuvent appliquer au quotidien dans la vie professionnelle. Ils sont autorisés à se servir des moyens didactiques utilisés durant les cours ainsi que les documents qu'ils ont élaborés (examen « open book »).

1.2 Etendue et pondération des différentes parties de l'examen selon l'Orfo

Point d'appr.	Domaines de compétences opérationnelles	Durée de l'examen sur les deux parties de l'examen	Pondération
1	Conseil et encadrement des clients et des partenaires	70 min.	40 %
2	Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations	40 min.	20 %
3	Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs	70 min.	40 %

Les compétences opérationnelles faisant l'objet d'une épreuve sont mentionnées de façon détaillée dans les « Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final ». Les deux parties de l'examen comprennent des exercices portant sur les trois points d'appréciation cités plus haut. Les langues étrangères, qui sont testées dans la partie 2 de l'examen, constituent une exception.

1.3 Moyens auxiliaires

Pour chaque partie de l'examen, une établissement type et une situation initiale sont formulées. Les épreuves d'examen se réfèrent à ces descriptions.

Dans la partie 2 de l'examen, il est autorisé d'utiliser sans restriction un laptop ou une tablette (avec connexion Internet). Les exercices peuvent aussi être réalisés sans support numérique. En cas de problème technique, il n'existe par conséquent aucun droit à obtenir un appareil de remplacement ou une interruption de l'examen.

1.4 Utilisation du guide

Le présent guide donne une structure à chaque partie de l'examen, qui servira de fil rouge pour le candidat. La commission d'examen définit chaque année de nouveaux points forts dans les compétences opérationnelles, à partir des thèmes mentionnés dans le plan d'étude cadre. Le choix des compétences opérationnelles est déterminé par la répartition des durées et les pondérations figurant au point 1.2.

2 Partie 1 de l'examen (60 minutes, closed book)

2.1 Situation initiale, utilisation des domaines des compétences opérationnelles (DCO) et objectifs évaluateurs

Situation initiale : « Nous sommes un hôtel de taille moyenne en zone rurale et proposons des offres de vacances et de loisirs »		
	Obj. éval.	Brève description
Communiquer avec empathie		
<input type="checkbox"/>	1.1.1	Expliquer les particularités et les habitudes spécifiques aux pays (C2)
<input type="checkbox"/>	1.1.2	Expliquer les bases de la communication (C2)
<input type="checkbox"/>	1.1.3	Décrire les caractéristiques d'entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation (C2)
<input type="checkbox"/>	1.1.4	Analyser les situations de communication typiques (C4)
<input type="checkbox"/>	1.1.5	Déduire des propositions d'amélioration (C4)
<input type="checkbox"/>	1.1.7	Interpréter des caractéristiques de l'hôte/l'hôtesse (C2)
<input type="checkbox"/>	1.4.6	Décrire des phases de l'entretien de conseil et de vente (C2)
<input type="checkbox"/>	1.4.7	Décrire des offres proposées par l'entreprise (C2)
<input type="checkbox"/>	1.5.1	Décrire des phases d'un entretien de réclamation (C2)
<input type="checkbox"/>	1.5.2	Evaluer des situations d'entretien (C4)
<input type="checkbox"/>	1.5.3	Déduire des mesures de l'évaluation des réclamations (C4)
<input type="checkbox"/>	1.5.4	Commercialiser des retours positifs (C2)
<input type="checkbox"/>	1.5.5	Expliquer comment réagir en cas de retours positifs et négatifs des clients (C2)
<input type="checkbox"/>	1.5.6	Expliquer des plateformes d'évaluation (C2)
<input type="checkbox"/>	2.1.4	Décrire des offres (C2)
<input type="checkbox"/>	2.1.5	Comparer des offres (C4)
<input type="checkbox"/>	2.2.1	Concevoir des textes, des images et des graphiques (C3)
<input type="checkbox"/>	2.2.3	Appliquer les droits d'utilisation des sources (C3)
<input type="checkbox"/>	2.2.4	Décrire les formes et les groupes cibles des supports d'information (C2)
<input type="checkbox"/>	2.2.5	Aménager des supports d'information (C3)
<input type="checkbox"/>	3.2.1	Décrire le processus concernant des demandes de clients et de partenaires (C2)
<input type="checkbox"/>	3.2.2	Présenter des documents internes et externes (C3)
<input type="checkbox"/>	3.2.3	Rédiger des documents internes et externes (C3)
<input type="checkbox"/>	3.2.4	Utiliser des systèmes d'archivage (C3)

	Obj. éval.	Brève description
		Travail administratif
<input type="checkbox"/>	1.4.4	Décrire les check-in (C2)
<input type="checkbox"/>	1.4.5	Décrire les check-out (C2)
<input type="checkbox"/>	2.2.2	Concevoir des diapositives et des présentations (C3)
<input type="checkbox"/>	2.3.1	Concevoir des instruments pour évaluer la satisfaction des clients (C3)
<input type="checkbox"/>	3.1.4	Saisir les données et les informations (C3)
<input type="checkbox"/>	3.1.5	Traiter les données et les informations (C3)
<input type="checkbox"/>	3.1.6	Sauvegarder des données et des informations (C3)
<input type="checkbox"/>	3.1.7	Mettre à disposition des services les données (C3)
<input type="checkbox"/>	3.1.8	Appliquer la protection et la sécurité des données (C3)
<input type="checkbox"/>	3.1.9	Appliquer les phases de processus administratives (C3)
<input type="checkbox"/>	3.2.7	Courrier entrant et sortant (C2)
		Organisation structurelle
<input type="checkbox"/>	1.2.3	Décrire les profils d'exigences des postes (C2)
<input type="checkbox"/>	1.2.4	Décrire les processus d'exploitation (C2)
<input type="checkbox"/>	1.2.5	Expliquer les interfaces (C2)
<input type="checkbox"/>	1.2.6	Décrire les objectifs, les contenus et l'utilisation des cahiers des charges, des descriptions de poste et des diagrammes des (C2)
<input type="checkbox"/>	1.4.11	Expliquer l'importance de l'ambiance (C2)
<input type="checkbox"/>	1.4.12	Expliquer les possibilités d'utilisation et les effets prévus de l'ambiance (C2)
<input type="checkbox"/>	1.4.13	Décrire les possibilités pour aménager une ambiance (C2)
		Service orienté vers les clients
<input type="checkbox"/>	1.3.1	Décrire les groupes de boissons (C2)
<input type="checkbox"/>	1.3.2	Décrire les caractéristiques des groupes de denrées alimentaires (C2)
<input type="checkbox"/>	1.3.4	Définir les méthodes de cuisson (C4)
<input type="checkbox"/>	1.3.5	Expliquer les principes d'alimentation (C2)
<input type="checkbox"/>	1.3.6	Expliquer l'alimentation saine et la santé (C2)
<input type="checkbox"/>	1.4.1	Expliquer la mise en place (C2)
<input type="checkbox"/>	1.4.3	Décrire les règles de base du service (C2)

	Obj. éval.	Brève description
		Planifier de manier efficace
<input type="checkbox"/>	3.4.1	Décrire les éléments de base de la GRH (C2)
		Calculer avec application
<input type="checkbox"/>	3.3.7	Calculer différentes offres (C4)

3 Partie 2 de l'examen (120 minutes, open book)

3.1 Situation initiale, utilisation des domaines des compétences opérationnelles (DCO) et objectifs évaluateurs

Situation initiale : « Nous sommes un hôtel urbain qui accueille régulièrement des congrès et des séminaires internationaux »		
Obj. éval.	Brève description	
Communiquer avec empathie		
<input type="checkbox"/>	1.1.1	Expliquer les particularités et les habitudes spécifiques aux pays (C2)
<input type="checkbox"/>	1.1.3	Décrire les caractéristiques d'entretiens de conseil, de vente, de retour et de réclamation (C2)
<input type="checkbox"/>	1.1.4	Analyser les situations de communication typiques (C4)
<input type="checkbox"/>	1.1.5	Déduire des propositions d'amélioration (C4)
<input type="checkbox"/>	1.1.6	Justifier les facteurs de l'apparence personnelle (C2)
<input type="checkbox"/>	1.1.7	Interpréter des caractéristiques de l'hôte/l'hôtesse (C2)
<input type="checkbox"/>	1.4.6	Décrire des phases de l'entretien de conseil et de vente (C2)
<input type="checkbox"/>	1.4.7	Décrire des offres proposées par l'entreprise (C2)
<input type="checkbox"/>	1.5.1	Décrire des phases d'un entretien de réclamation (C2)
<input type="checkbox"/>	1.5.2	Evaluer des situations d'entretien (C4)
<input type="checkbox"/>	1.5.3	Déduire des mesures de l'évaluation des réclamations (C4)
<input type="checkbox"/>	1.5.4	Commercialiser des retours positifs (C2)
<input type="checkbox"/>	1.5.5	Expliquer comment réagir en cas de retours positifs et négatifs des clients (C2)
<input type="checkbox"/>	1.5.6	Expliquer des plateformes d'évaluation (C2)
<input type="checkbox"/>	2.1.4	Décrire des offres (C2)
<input type="checkbox"/>	2.1.5	Comparer des offres (C4)
<input type="checkbox"/>	2.2.1	Concevoir des textes, des images et des graphiques (C3)
<input type="checkbox"/>	2.2.3	Appliquer les droits d'utilisation des sources (C3)
<input type="checkbox"/>	2.2.4	Décrire les formes et les groupes cibles des supports d'information (C2)
<input type="checkbox"/>	2.2.5	Aménager des supports d'information (C3)
<input type="checkbox"/>	3.2.1	Décrire le processus concernant des demandes de clients et de partenaires (C2)
<input type="checkbox"/>	3.2.2	Présenter des documents internes et externes (C3)
<input type="checkbox"/>	3.2.3	Rédiger des documents internes et externes (C3)
<input type="checkbox"/>	3.2.4	Utiliser des systèmes d'archivage (C3)
<input type="checkbox"/>	3.2.5	Planifier des événements internes (C3)

	Obj. éval.	Brève description
		Travail administratif
<input type="checkbox"/>	1.4.4	Décrire les check-in (C2)
<input type="checkbox"/>	1.4.5	Décrire les check-out (C2)
<input type="checkbox"/>	2.1.1	Décrire les besoins et les préférences de valeurs des segments de clients (C2)
<input type="checkbox"/>	2.1.2	Évaluer des tendances (C6)
<input type="checkbox"/>	2.1.3	Concevoir des produits pour des offres spécifiques (C5)
<input type="checkbox"/>	2.2.2	Concevoir des diapositives et des présentations (C3)
<input type="checkbox"/>	2.3.1	Concevoir des instruments pour évaluer la satisfaction des clients (C3)
<input type="checkbox"/>	3.1.1	Traiter les cas juridiques (C3)
<input type="checkbox"/>	3.1.2	Décrire les droits et les obligations (C2)
<input type="checkbox"/>	3.1.3	Décrire les achats de matériel de bureau (C2)
<input type="checkbox"/>	3.1.4	Saisir les données et les informations (C3)
<input type="checkbox"/>	3.1.5	Traiter les données et les informations (C3)
<input type="checkbox"/>	3.1.6	Sauvegarder des données et des informations (C3)
<input type="checkbox"/>	3.1.7	Mettre à disposition des services les données (C3)
<input type="checkbox"/>	3.1.8	Appliquer la protection et la sécurité des données (C3)
<input type="checkbox"/>	3.1.9	Appliquer les phases de processus administratives (C3)
<input type="checkbox"/>	3.2.8	Utiliser les appareils techniques dans le domaine de l'hôtellerie (C3)
		Organisation structurelle
<input type="checkbox"/>	1.2.1	Décrire la structure d'organisation (C2)
<input type="checkbox"/>	1.2.2	Présenter les formes d'organigrammes (C3)
<input type="checkbox"/>	1.2.4	Décrire les processus d'exploitation (C2)
<input type="checkbox"/>	1.2.5	Expliquer les interfaces (C2)
<input type="checkbox"/>	1.2.6	Décrire les objectifs, les contenus et l'utilisation des cahiers des charges, des descriptions de poste et des diagrammes des (C2)
<input type="checkbox"/>	1.2.7	Expliquer les planifications (C2)
		Service orienté vers les clients
<input type="checkbox"/>	1.3.1	Décrire les groupes de boissons (C2)
<input type="checkbox"/>	1.3.2	Décrire les caractéristiques des groupes de denrées alimentaires (C2)
<input type="checkbox"/>	1.3.6	Expliquer l'alimentation saine et la santé (C2)

	Obj. éval.	Brève description
		Planifier de manier efficace
<input type="checkbox"/>	3.4.1	Décrire les éléments de base de la GRH (C2)
		Calculer avec application
<input type="checkbox"/>	3.3.1	Tenir une comptabilité simple en partie double (C3)
<input type="checkbox"/>	3.3.2	Créer une comptabilité simple en partie double (C3)
<input type="checkbox"/>	3.3.3	Calculer la taxe sur la valeur ajoutée (C3)
<input type="checkbox"/>	3.3.7	Calculer différentes offres (C4)
<input type="checkbox"/>	3.3.8	Calculer le point mort (C4)
<input type="checkbox"/>	3.5.1	Expliquer les chiffres de référence et les possibilités d'influence (C2)
<input type="checkbox"/>	3.5.2	Calculer différents chiffres de référence (C3)
<input type="checkbox"/>	3.5.3	Interpréter les chiffres de référence (C4)
<input type="checkbox"/>	3.5.4	Développer des mesures pour améliorer les chiffres de référence (C5)
		Langues étrangères
<input type="checkbox"/>	3.6.1	Élaborer des textes simples et orientés sur la pratique (deuxième langue nationale) (C3)
<input type="checkbox"/>	3.6.2	Rédiger des textes simples (deuxième langue nationale) (C3)
<input type="checkbox"/>	3.6.3	Restituer le sens de textes simples (deuxième langue nationale) (C3)
<input type="checkbox"/>	3.7.1	Élaborer des textes simples et orientés sur la pratique (anglais) (C3)
<input type="checkbox"/>	3.7.2	Rédiger des textes simples (anglais) (C3)
<input type="checkbox"/>	3.7.3	Restituer le sens de textes simples (anglais) (C3)

