

DIRECTIVES

sur le règlement de l'examen professionnel de

Responsable du secteur hôtelier-intendance avec brevet fédéral*

Système modulaire, avec examen final

du 20 janvier 2023

Organe responsable

ARTISET Suisse

fmpro – Association suisse du Facility Management et de la Maintenance

H+ Les hôpitaux de suisse

Hotel & Gastro *formation* Suisse

Hotel & Gastro Union, Société professionnelle de l'hôtellerie-intendance

OrTra intendance suisse

SIHP, Schweizerischer Interessenverband der Hotellerie auf Pflegestationen

Prüfungssekretariat:

Eidgenössische Berufsprüfung für

Bereichsleiterin/Bereichsleiter Hotellerie-Hauswirtschaft

Tägerharding 8, 5436 Würenlos (à partir du 1.1.2023)

Telefon 056 552 06 85

info.de@examen-schweiz.ch

Secrétariat d'examen pour la Romandie:

info.fr@examen-schweiz.ch

Segretariato d'esame per la svizzera italiana:

info.it@examen-schweiz.ch

www.examen-schweiz.ch

*Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

Table des matières

1	Introduction	3
1.1	Objectifs des directives	3
1.2	Organe responsable	3
1.3	Commission AQ, secrétariat d'examen, interlocuteur	3
2	Profil de la profession	4
2.1	Domaine d'activité	4
2.2	Principales compétences opérationnelles professionnelles	4
2.3	Exercice de la profession	5
2.4	Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture	5
3	Examens de modules	6
3.1	Aperçu des modules	6
3.2	Organisation et réalisation	6
3.3	Inscription	6
3.4	Emoluments pour les examens de modules	6
3.5	Réussite des examens de modules	6
3.6	Certificats de fin de modules	6
3.7	Répétition des examens de modules	6
4	Admission à l'examen	8
4.1	Conditions concernant la pratique professionnelle	8
4.2	Certificats de modules requis	8
4.3	Attestation d'équivalence	8
5	Étendue et évaluation de l'examen	9
5.1	Généralités	9
5.2	Parties d'examen / contenu de l'examen	9
5.3	Déroulement de l'examen final	12
5.4	Évaluation	12
5.5	Moyens auxiliaires autorisés	12
6	Organisation de l'examen	13
6.1	Publication	13
6.2	Dates et lieux de l'examen	13
6.3	Inscription	13
6.4	Taxe d'examen	13
6.5	Assurance accident	14
6.6	Résultat de l'examen	14
6.7	Procédure de recours auprès du SEFRI	14
7	Entrée en vigueur et validité	14
8	Annexes	15
8.1	Description des modules	15
8.2	Aperçu des compétences opérationnelles professionnelles	19
8.3	Domaines des compétences opérationnelles et niveau d'exigences	22
8.4	Directives concernant l'évaluation de l'équivalence des compétences acquises hors profession	47

1 Introduction

Au vu du chiffre 2.21, lettre a, du règlement de l'examen professionnel de Responsable du secteur hôtelier-intendance, la commission AQ édicte les présentes directives relatives à l'examen professionnel cité.

1.1 Objectifs des directives

Les présentes directives concernant l'examen professionnel de Responsable du secteur hôtelier-intendance complètent le règlement d'examen. Ces directives doivent permettre aux candidats de se préparer à l'examen avec soin et de manière ciblée.

La commission AQ modifiera les présentes directives et les adaptera aux exigences si nécessaire.

1.2 Organe responsable

Les organisations du monde du travail suivantes constituent l'organe responsable:

- ARTISET Suisse;
- fmpro – Association suisse du Facility Management et de la Maintenance;
- H+ Les hôpitaux de suisse;
- Hotel & Gastro formation Suisse;
- Hotel & Gastro Union, Société professionnelle de l'hôtellerie-intendance;
- OrTra intendance suisse;
- SIHP, Schweizerischer Interessenverband der Hotellerie auf Pflegestationen.

Bases légales:

- Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle (loi sur la formation professionnelle, LFPr) RS 412.10
- Ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (ordonnance sur la formation professionnelle, OFPr) RS 412.101

1.3 Commission AQ, secrétariat d'examen, interlocuteur

Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ). Les membres de la commission AQ sont élus par leur propre organe responsable pour une période administrative de 4 ans. La réélection est possible.

Le secrétariat d'examen accomplit les tâches administratives et organisationnelles en lien avec l'examen professionnel et est l'interlocuteur pour les questions y afférentes.

Prüfungssekretariat:

Eidgenössische Berufsprüfung für Bereichsleiterin/Bereichsleiter Hotellerie-Hauswirtschaft
Tägerhardring 8, 5436 Würenlos
info.de@examen-schweiz.ch

Secrétariat d'examen pour la Romandie:

info.fr@examen-schweiz.ch

Segretariato d'esame per la svizzera italiana:

info.it@examen-schweiz.ch

Plus d'informations sous: www.examen-schweiz.ch

2 Profil de la profession

2.1 Domaine d'activité

Les responsables du secteur hôtelier-intendance avec brevet fédéral disposent de solides compétences professionnelles dans la gestion d'entreprise, l'organisation du nettoyage, l'organisation du processus de l'entretien des textiles, les prestations de services de l'hôtellerie et les offres liées à la restauration.

Les responsables du secteur hôtelier-intendance sont dotés de compétences leur permettant d'effectuer un travail qualifié et spécialisé dans le secteur hôtelier-intendance et d'exercer des fonctions dirigeantes.

Ils travaillent dans l'hôtellerie, dans des institutions du secteur de la santé et du social, dans divers établissements avec ménages collectifs, ainsi que dans des entreprises de services et d'externalisation (outsourcing).

2.2 Principales compétences opérationnelles professionnelles

Les responsables du secteur hôtelier-intendance avec brevet fédéral

- organisent et fournissent des prestations de services et de travail dans le secteur de l'intendance, de l'infrastructure d'intendance et des processus logistiques;
- planifient, organisent, recensent, achètent, vendent et évaluent les prestations dans les domaines du nettoyage, du processus de l'entretien des textiles, de l'hôtellerie, respectivement de la restauration;
- analysent, conçoivent et optimisent les processus internes de l'entreprise;
- planifient et organisent les processus logistiques, de l'approvisionnement économique et écologique jusqu'à l'élimination des déchets;
- planifient et organisent les processus de l'entreprise et agissent conformément aux besoins du marché, aux principes de gestion d'entreprise et aux exigences de protection environnementale;
- mettent à disposition et entretiennent l'infrastructure d'intendance;
- planifient l'approvisionnement de matières premières, d'appareils et de prestations de services;
- dirigent, accompagnent, forment et encouragent les collaborateurs et les équipes de manière compétente et convaincante; forment les personnes en formation dans le secteur hôtelier-intendance et organisent des formations internes, y compris des formations continues;
- évoluent avec agilité entre les intérêts des cadres intermédiaires ayant des responsabilités plus ou moins grandes, grâce à des principes d'autogestion appropriés;
- planifient et soutiennent les mesures de promotion des ventes et de communication clients et les mettent en œuvre;
- conçoivent la communication avec tous les groupes concernés de l'entreprise; à savoir les clients, les hôtes, les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques, les membres de la direction, les personnes en formation, les partenaires, les fournisseurs ou les autorités;
- connaissent les prescriptions légales, élaborent des concepts et planifient des mesures en matière d'hygiène, de sécurité d'exploitation, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection environnementale, et les mettent en pratique;
- établissent les calculs clés pour évaluer l'exécution des prestations, analysent la rentabilité et engagent les mesures qui s'imposent;
- établissent les budgets et les contrôlent;
- coordonnent les tâches avec les autres secteurs de l'hôtellerie, assument la gestion de la qualité, mènent des projets dans leur propre domaine et participent à des projets interdisciplinaires.

2.3 Exercice de la profession

Les responsables du secteur hôtelier-intendance veillent au bien-être des hôtes ainsi que des collaborateurs et les soutiennent par le biais de prestations de services dans les domaines du nettoyage et de la maintenance, du processus de l'entretien des textiles et, le cas échéant, de la restauration. Par leur personnalité, leur empathie et leur savoir-vivre, ils répondent aux attentes des hôtes de manière fiable et prévenante. La fourniture de prestations efficaces et orientées clients requiert une infrastructure appropriée, des appareils et des moyens auxiliaires adéquats, ainsi qu'une collaboration convaincante et fructueuse avec les autres secteurs de l'établissement.

Les responsables du secteur hôtelier-intendance travaillent dans des établissements très différents, tels que des:

- institutions du secteur de la santé et du social;
- entreprises hôtelières et établissements de la restauration;
- institutions avec ménages collectifs tels, des maisons de détention, des foyers pour requérants d'asile;
- entreprises de services et d'externalisation (outsourcing).

Ils sont à même d'exercer leur activité professionnelle de manière créative dans différentes institutions et pour divers types d'employeurs. Ce faisant, ils conçoivent et mettent en œuvre des offres de services durables tant du point de vue écologique qu'économique.

Les responsables du secteur hôtelier-intendance se distinguent en agissant par leurs compétences, leur approche orientée clients, leur créativité, un savoir-faire généraliste et approfondi, une réflexion pluridisciplinaire, une manière de procéder orientée solutions et par leur flexibilité.

Différentes voies de développement professionnel s'offrent aux responsables du secteur hôtelier-intendance. Ils peuvent viser le diplôme fédéral de chef du secteur hôtelier-intendance ou celui de dirigeant en Facility Management, accéder aux écoles hôtelières ou opter pour une carrière entrepreneuriale de chef d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration.

2.4 Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture

Les responsables du secteur hôtelier-intendance soutiennent les hôtes, les résidents, les patients, les collaborateurs, les personnes en formation et d'autres groupes concernés.

Les entreprises de l'hôtellerie et de la restauration ainsi que les institutions du secteur de la santé suivent constamment les tendances sociétales et adaptent en conséquence les prestations qu'ils fournissent dans le domaine de l'hôtellerie et de l'intendance afin de répondre aux besoins des différents publics cibles.

Les responsables du secteur hôtelier-intendance participent à la protection des personnes et de la nature en veillant à un approvisionnement optimisé, tant sur le plan des quantités que du point de vue écologique, à un stockage sûr et dans les règles de l'art des marchandises, des matières premières et des résidus, et à l'élimination correspondante des déchets, à une utilisation efficace des ressources et de l'énergie ainsi qu'à un entretien régulier des locaux et des équipements.

3 Examens de modules

3.1 Aperçu des modules

Module A: Gestion des collaborateurs, utilisation des techniques d'autogestion et de communication

Module B: Commercialisation d'offres et de prestations de services

Module C: Utilisation des instruments financiers

Module D: Conception de la gestion d'entreprise

Module E: Planification et organisation du processus de nettoyage, ainsi que création d'espaces conviviaux

Module F: Planification et organisation du processus de l'entretien des textiles

Module G: Conception et organisation d'offres de restauration et de prestations de services

Des informations détaillées sur les modules figurent dans l'annexe.

3.2 Organisation et réalisation

Les organismes responsables de la formation reconnaissent le règlement d'examen. La commission AQ reconnaît les modules proposés par les prestataires de modules suite à leur demande. Les examens de modules englobent les tâches qui évaluent les compétences sur la base des objectifs de formation et des contenus des matières enseignées. Chaque module est traité comme une unité à part entière et fait l'objet d'un examen distinct.

Les prestataires de modules informent le secrétariat d'examen des dates des examens de modules et ils organisent les examens de modules.

Les candidats doivent démontrer qu'ils ont assimilé les connaissances acquises et qu'ils sont capable de faire le lien entre les divers éléments (esprit de synthèse) de manière autonome.

Les différents examens de module comportent une épreuve écrite d'une durée d'au moins une heure ou un travail de projet.

Une liste des prestataires de modules reconnus par la commission AQ est disponible sur le site web d'Examen Schweiz (www.examen-schweiz.ch).

Les examens de modules sont révisés périodiquement par la commission AQ. Les membres de la commission AQ peuvent assister aux examens de modules.

3.3 Inscription

L'inscription doit être adressée aux prestataires des modules dans les délais et aux termes qu'ils ont fixés.

3.4 Emoluments pour les examens de modules

Selon les indications des prestataires de modules.

3.5 Réussite des examens de modules

Un examen de module est considéré comme réussi si la note est égale ou supérieure à 4.0. Les examens de modules ne sont pas publics. Les candidats n'ont aucun droit à la remise des épreuves des différents examens de modules. Les candidats qui échouent à l'examen de module peuvent demander à consulter l'examen.

3.6 Certificats de fin de modules

Un certificat de module est établi par le prestataire de modules et délivré aux candidats pour chaque examen de module réussi. Les certificats de modules sont valables six ans à compter de leur date d'émission. Le certificat de module donne des renseignements sur les contenus du cours et les prestations fournies.

3.7 Répétition des examens de modules

En cas d'échec, l'examen de module peut être répété deux fois. La répétition s'effectue selon les directives en vigueur au moment du nouvel examen.

Directives relatives à l'examen professionnel de Responsable du secteur hôtelier-intendance

Les prestataires de modules définissent les critères sur la base desquels l'examen de module peut être repassé.

4 Admission à l'examen

4.1 Conditions concernant la pratique professionnelle

Voir chiffre 3.31 du règlement d'examen.

Remarques

Les candidats doivent disposer de connaissances pratiques fondées dans le secteur hôtelier-intendance, car ils doivent être en mesure de créer et de mettre en œuvre des processus de travail complexes et exigeants de manière autonome. Une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans le secteur hôtelier-intendance d'un ménage collectif est donc requise pour être admis à l'examen. Dans le cas d'un emploi à temps partiel de moins de 80%, la durée requise du travail pratique et de l'expérience de gestion est prolongée au prorata.

La date de référence pour le calcul de l'expérience professionnelle est la date du début de l'examen final.

4.2 Certificats de modules requis

L'admission à l'examen final requiert d'être en possession des certificats de modules suivants:

Module A: Gestion des collaborateurs, utilisation des techniques d'autogestion et de communication

Module B: Commercialisation d'offres et de prestations de services

Module C: Utilisation des instruments financiers

Module D: Conception de la gestion d'entreprise

Module E: Planification et organisation du processus de nettoyage, ainsi que création d'espaces conviviaux

Module F: Planification et organisation du processus de l'entretien des textiles

Module G: Conception et organisation d'offres de restauration et de prestations de services

Les candidats titulaires d'un certificat fédéral de capacité dans un autre domaine d'activité doivent en outre obtenir les certificats des trois modules qui couvrent les matières professionnelles de la formation de base en intendance (nettoyage, entretien du linge, restauration). Ces modules de base en intendance se réfèrent au contenu de la formation de gestionnaire en intendance avec CFC. Ils sont conçus et proposés par les organismes responsables de la formation.

4.3 Attestation d'équivalence

L'évaluation concernant les conditions requises pour la validation des équivalences, selon chiffre 5.22 du règlement d'examen, relève de la compétence de la commission AQ.

La commission AQ décide de l'équivalence des examens de modules des autres prestataires dont les modules ne sont pas reconnus. Les frais concernant l'étude de l'équivalence dans un cas particulier sont à la charge du candidat.

Les demandes doivent être formulées par écrit et adressées à la commission AQ avec tous les documents requis. La commission AQ établit une attestation d'équivalence ou notifie son refus dans un délai de deux mois. Toutes autres informations sur la validation des équivalences peuvent être obtenues sur le site web d'Examen Schweiz (www.examen-schweiz.ch) et figurent dans les annexes des présentes directives.

5 Étendue et évaluation de l'examen

5.1 Généralités

L'examen professionnel permet de confirmer si le candidat dispose des capacités requises en tant que responsable du secteur hôtelier-intendance. Les informations détaillées sur les compétences professionnelles et les capacités (vue d'ensemble des compétences opérationnelles et niveau d'exigences) sont livrées dans les tableaux annexés aux présentes directives.

L'examen a pour objectif, non pas de vérifier en premier lieu le niveau des connaissances, mais d'évaluer, sur la base de situations professionnelles proches de la pratique, si les candidats ont compris la matière enseignée. S'ils peuvent mettre en pratique les connaissances acquises, analyser les nouvelles situations qui se présentent et appliquer leurs compétences professionnelles de manière adaptée à la situation.

5.2 Parties d'examen / contenu de l'examen

L'examen professionnel est axé sur la pratique professionnelle, en constante évolution. Les candidats ne sont donc pas évalués sur la base de leurs connaissances scolaires uniquement, mais bien plus d'après leurs connaissances et leurs capacités professionnelles. La capacité à faire le lien entre les différentes matières enseignées revêt donc une grande importance.

L'examen final comprend les parties d'examen ci-après englobant les différents modules et est organisé selon les durées suivantes :

Partie d'examen	pratique	écrit	oral	pondération
1 Compétences professionnelles en hôtellerie-intendance				3
a) Étude de cas		120 min.		
b) Entretien professionnel			20 min.	
c) Simulation d'une situation dans une fonction dirigeante	40 min.			
2 Dossier Réflexion d'apprentissage				1
a) Dossier Réflexion d'apprentissage		établi au préalable		
b) Entretien d'examen sur le dossier Réflexion d'apprentissage			30 min.	
Total : 3 h 30 min. (210 min.), env.	40 min.	120 min.	50 min.	

Les différentes parties de l'examen, ainsi que leur évaluation, sont présentées ci-dessous. Concernant les tâches à réaliser lors des épreuves, les experts s'alignent en principe sur les exigences de la pratique professionnelle. Les tâches et les questions de l'examen évaluent en premier lieu la capacité à appliquer ses connaissances professionnelles à des situations concrètes tirées de la pratique.

Partie d'examen 1: Compétences professionnelles en hôtellerie-intendance

a) Étude de cas (écrit)

Description	La réalisation d'une étude de cas sert de préparation à l'entretien professionnel. Le candidat doit démontrer qu'il a compris la situation pratique qui lui a été soumise au préalable par écrit et s'appuie à cet effet sur les compétences qu'il a acquises dans les modules, déduit des stratégies d'action, répond aux questions posées et prépare l'entretien professionnel. Des documents d'organisation et/ou de gestion sont élaborés à cet effet.
Évaluation	Les documents écrits sont corrigés et évalués par deux experts. Critères d'évaluation <ul style="list-style-type: none">– Capacité à organiser des travaux dans le secteur hôtelier-intendance– Autogestion– Pertinence professionnelle– Structure et présentation

b) Entretien professionnel (oral)

Description	Le candidat présente les stratégies d'action qu'il a définies dans l'étude de cas. Il les justifie, argumente sa manière de procéder et répond aux questions.
Évaluation	Critères d'évaluation <ul style="list-style-type: none">– Capacité à organiser des travaux dans le secteur hôtelier-intendance– Capacité à identifier les liens entre les problèmes et à résoudre ceux-ci– Capacité à justifier et à argumenter– Pertinence professionnelle– Présentation

c) Simulation d'une situation dans une fonction dirigeante (pratique)

Description	Le candidat démontre ses compétences relationnelles. Il se voit confier une tâche pratique correspondante, par exemple instruire les collaborateurs, mener des entretiens avec les collaborateurs, les clients, les fournisseurs, les supérieurs hiérarchiques, conduire une séance, présenter un dossier, etc.
Évaluation	Critères d'évaluation <ul style="list-style-type: none">– Capacité à maîtriser des situations pratiques dans le secteur hôtelier-intendance– Aptitude à communiquer– Capacité à justifier et à argumenter– Pertinence professionnelle– Autoévaluation

Evaluation des domaines de compétences opérationnelles professionnels

- Gestion des collaborateurs, utilisation des techniques d'autogestion et de communication;
- Commercialisation d'offres et de prestations de services;
- Utilisation des instruments financiers;
- Conception de la gestion d'entreprise;
- Planification et organisation du processus de nettoyage, ainsi que création d'espaces conviviaux;
- Planification et organisation du processus de l'entretien des textiles;
- Conception et organisation d'offres de restauration et de prestations de services.

Partie d'examen 2: Dossier Réflexion d'apprentissage

a) Dossier Réflexion d'apprentissage (écrit)

Description	Le candidat démontre et reflète sa façon de procéder pendant la durée de préparation à l'examen et il montre sa capacité à apprendre, à adapter les connaissances acquises, à les mettre en œuvre et à évaluer ses propres prestations. Le dossier Réflexion d'apprentissage est élaboré préalablement.
Évaluation	Critères d'évaluation <ul style="list-style-type: none">– Réalisation de documents selon des directives formelles– Capacité à identifier les liens entre les problèmes et à résoudre ceux-ci– Capacité à justifier et à argumenter– Pertinence professionnelle– Capacité à transférer, à adapter– Capacité de réflexion

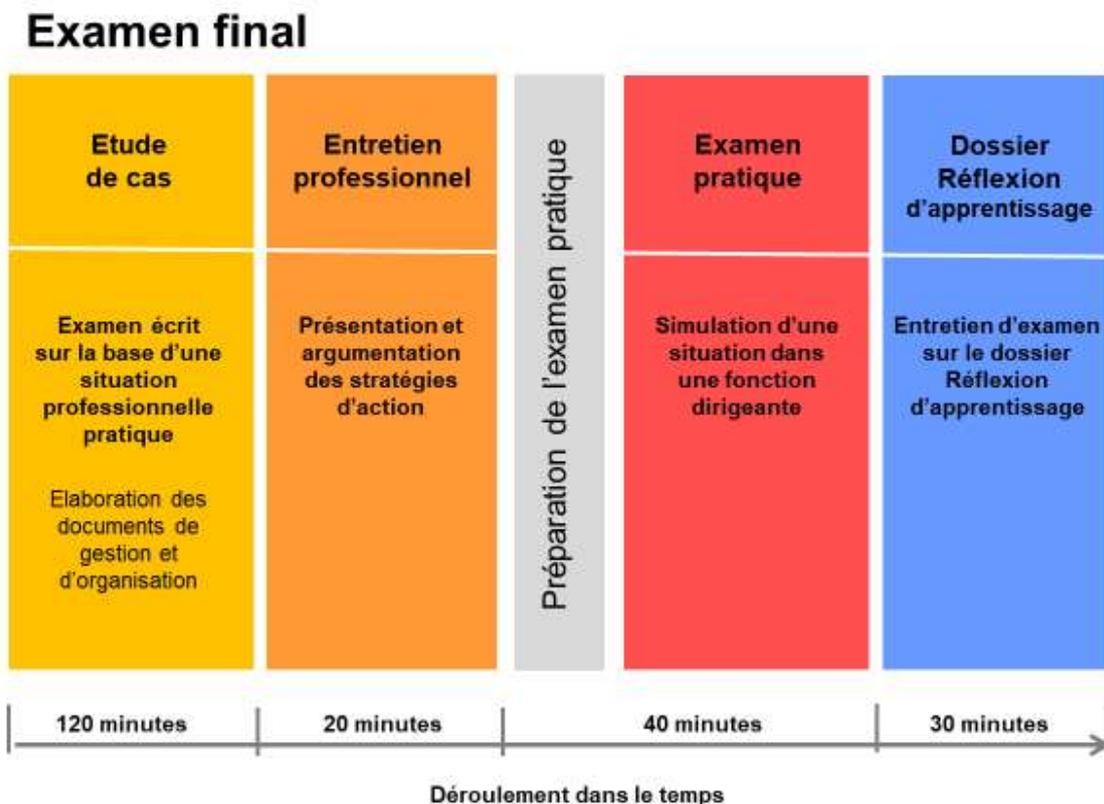
b) Entretien d'examen sur le dossier Réflexion d'apprentissage (oral)

Description	L'entretien d'examen porte sur le champ d'action entre la formation et la réalité professionnelle. Les experts se basent sur les contenus du dossier Réflexion d'apprentissage. Le candidat démontre et reflète sa façon de procéder pendant la durée de préparation à l'examen et montre sa capacité à apprendre, à adapter ses acquis, à les mettre en œuvre et à évaluer ses propres prestations.
Évaluation	Critères d'évaluation <ul style="list-style-type: none">– Capacité à identifier les liens entre les problèmes et à résoudre ceux-ci– Capacité à justifier et à argumenter– Pertinence professionnelle– Capacité à s'autoévaluer– Capacité de réflexion Evaluation des domaines de compétences opérationnelles professionnels <ul style="list-style-type: none">– Gestion des collaborateurs, utilisation des techniques d'autogestion et de communication;– Commercialisation d'offres et de prestations de services;– Utilisation des instruments financiers;– Conception de la gestion d'entreprise;– Planification et organisation du processus de nettoyage, ainsi que création d'espaces conviviaux;– Planification et organisation du processus de l'entretien des textiles;– Conception et organisation d'offres de restauration et de prestations de services.

Les exigences détaillées sur la matière d'examen sont décrites dans l'annexe aux présentes directives.

5.3 Déroulement de l'examen final

Les différentes parties de l'examen sont réalisées par les candidats selon le schéma suivant :



5.4 Évaluation

Les différentes parties de l'examen sont évaluées conformément au chapitre 6 du règlement de l'examen.

5.5 Moyens auxiliaires autorisés

Avec la convocation à l'examen, les candidats reçoivent des instructions précises à ce sujet. Tous les moyens auxiliaires qui ne sont pas explicitement mentionnés dans la convocation ne sont pas autorisés.

Examens pratiques

Tous les moyens auxiliaires utiles seront fournis par les experts pendant l'examen. Tous les autres moyens auxiliaires ne sont pas autorisés.

Examens écrits

Tous les supports d'apprentissage et les moyens auxiliaires qui sont autorisés figurent sur la liste actuelle des moyens auxiliaires (voir www.examen-schweiz.ch). Tous les autres moyens auxiliaires ne sont pas autorisés.

Examens oraux

Tous les moyens auxiliaires utiles seront fournis par les experts pendant l'examen. Tous les autres moyens auxiliaires ne sont pas autorisés.

6 Organisation de l'examen

6.1 Publication

L'examen final est annoncé publiquement par la commission AQ six mois au moins avant le début des examens.

La publication paraît sur le site web d'Examen Schweiz (www.examen-schweiz.ch).

Le règlement d'examen et les directives relatives à l'examen sont disponibles en téléchargement gratuit sur le site web d'Examen Schweiz (www.examen-schweiz.ch).

L'inscription à l'examen se fait par voie électronique auprès du secrétariat d'examen, lequel se tient également à disposition pour fournir d'éventuels renseignements.

6.2 Dates et lieux de l'examen

Les dates de l'examen et le délai d'inscription sont publiés sur le site web d'Examen Schweiz (voir 6.1).

Les lieux d'examen correspondants sont indiqués sur le formulaire d'inscription.

Délais

Concernant l'examen, les délais suivants s'appliquent:

6 mois avant le début de l'examen	Publication
5 mois avant le début de l'examen	Clôture des inscriptions
4 mois avant le début de l'examen	Décision d'admission à l'examen
2 mois avant le début de l'examen	Date limite de désistement
6 semaines avant le début de l'examen	Convocation à l'examen ; les éventuelles demandes de récusation à l'encontre des experts doivent être adressées avec justification à la commission AQ au plus tard un mois après réception de la convocation à l'examen (la date de la convocation faisant foi). Celle-ci prendra les mesures nécessaires.

Le secrétariat d'examen fixe les dates limites pour la remise des certificats de module et du dossier Réflexion d'apprentissage.

6.3 Inscription

L'inscription par voie électronique doit être transmise au secrétariat d'examen dans les délais et en utilisant le lien officiel du site web. Elle sera accompagnée des documents requis en format PDF. Le secrétariat d'examen conserve les inscriptions, y compris les annexes.

Les désinscriptions sont à annoncer par écrit au secrétariat d'examen. Le secrétariat d'examen se tient également à disposition pour fournir d'éventuels renseignements.

6.4 Taxe d'examen

La taxe d'examen est à payer après confirmation de l'admission à passer l'examen. Les taxes d'examen en vigueur sont publiées sur le site web d'Examen Schweiz (www.examen-schweiz.ch). Les personnes répétant les examens bénéficient d'une réduction de la taxe d'examen en fonction du nombre de parties d'examen à répéter.

Taxes en cas de retrait de l'examen

Les candidats qui, après inscription, se retirent dans les deux mois précédant le début de l'examen ou doivent se retirer de l'examen final après la décision d'admission à passer l'examen pour des motifs justifiés, ont droit au remboursement du montant versé moyennant déduction des frais causés.

Les personnes qui se retirent plus tard sans raison valable, n'ont aucun droit au remboursement du montant payé (ch. 3.43 et ch. 6.42 du règlement d'examen).

6.5 Assurance accident

Il appartient aux candidats de s'assurer contre les risques (accident, maladie, responsabilité civile, etc.).

6.6 Résultat de l'examen

Dans un délai d'un mois après l'examen, la commission AQ décide lors d'une séance, de l'attribution définitive des notes. La personne représentant le SEFRI est invitée suffisamment tôt à cette séance. Suite à la séance d'attribution des notes, le secrétariat d'examen envoie les résultats à l'ensemble des candidats. Le secrétariat d'examen commande les brevets avec les suppléments au diplôme auprès du SEFRI et les fait parvenir aux candidats ayant réussi l'examen.

6.7 Voies de droit auprès du SEFRI

Les candidats qui se sont vu refuser l'admission à l'examen final ou l'octroi du brevet peuvent recourir auprès du SEFRI contre les décisions de la commission AQ dans les 30 jours suivant la notification. Le recours doit mentionner les conclusions et les motifs du recourant.

Le SEFRI statue en première instance sur les recours. Sa décision peut être déférée dans les 30 jours suivant la notification au Tribunal administratif fédéral.

La notice explicative peut être chargée sur la page Internet du SEFRI (www.sefri.admin.ch).

7 Entrée en vigueur et validité

Les présentes directives ont été approuvées par la commission AQ, le 4 juillet 2022.

Au nom de la commission AQ:



Helena Adams
Présidente de la commission AQ



Monika Ramke
Vice-présidente de la commission AQ

8 Annexes*

8.1 Description des modules

Désignation du module	Module A: Gestion des collaborateurs, utilisation des techniques d'autogestion et de communication
Type de module	Module obligatoire
Contenus de l'examen	Gestion des collaborateurs Développement d'équipes Formation et formation continue Organisation du travail et communication Direction des séances et présentations Gestion des conflits Droit du travail Propre comportement de gestion et autogestion
Exigences	Les exigences sont décrites dans l'annexe aux directives
Examen de module	Examen écrit d'une durée de 1 heure au minimum ou travail de projet
Certificat de module	Le certificat de module renseigne sur les contenus de l'examen et les prestations fournies. Le certificat de module est valable 6 ans à compter de sa date d'émission.

Désignation du module	Module B: Commercialisation d'offres et de prestations de services
Type de module	Module obligatoire
Contenus de l'examen	Élaboration d'offres et de prestations de services Communication avec les clients, technique de négociations et gestion des réclamations
Exigences	Les exigences sont décrites dans l'annexe aux directives.
Examen de module	Examen écrit d'une durée de 1 heure au minimum ou travail de projet
Certificat de module	Le certificat de module renseigne sur les contenus de l'examen et les prestations fournies. Le certificat de module est valable 6 ans à compter de sa date d'émission.

*Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

Désignation du module	Module C: Utilisation des instruments financiers
Type de module	Module obligatoire
Contenus de l'examen	Comptabilité et rentabilité Calcul (prix, coûts, etc.) Budgétisation
Exigences	Les exigences sont décrites dans l'annexe aux directives.
Examen de module	Examen écrit d'une durée de 1 heure au minimum ou travail de projet
Certificat de module	Le certificat de module renseigne sur les contenus de l'examen et les prestations fournies. Le certificat de module est valable 6 ans à compter de sa date d'émission.

Désignation du module	Module D: Conception de la gestion d'entreprise
Type de module	Module obligatoire
Contenus de l'examen	Principes de l'entreprise et culture d'entreprise Gestion d'entreprise Infrastructure et gestion des marchandises Rentabilité et productivité Sécurité et protection de l'environnement Dispositions légales, droit du contrat Travail de projet Administration
Exigences	Les exigences sont décrites dans l'annexe aux directives.
Examen de module	Examen écrit d'une durée de 1 heure au minimum ou travail de projet
Certificat de module	Le certificat de module renseigne sur les contenus de l'examen et les prestations fournies. Le certificat de module est valable 6 ans à compter de sa date d'émission.

Désignation du module	Module E: Planification et organisation du processus de nettoyage, ainsi que création d'espaces conviviaux
Type de module	Module obligatoire
Contenus de l'examen	Organisation et planification du nettoyage, calcul (prix, coûts, etc.) Nettoyage des locaux Création d'espaces conviviaux avec une ambiance agréable
Exigences	Les exigences sont décrites dans l'annexe aux directives.
Examen de module	Examen écrit d'une durée de 1 heure au minimum ou travail de projet
Certificat de module	Le certificat de module renseigne sur les contenus de l'examen et les prestations fournies. Le certificat de module est valable 6 ans à compter de sa date d'émission.

Désignation du module	Module F: Planification et organisation du processus de l'entretien des textiles
Type de module	Module obligatoire
Contenus de l'examen	Organisation et planification de l'entretien du linge, calcul (prix, coûts, etc.) Traitement et entretien du linge
Exigences	Les exigences sont décrites dans l'annexe aux directives.
Examen de module	Examen écrit d'une durée de 1 heure au minimum ou travail de projet
Certificat de module	Le certificat de module renseigne sur les contenus de l'examen et les prestations fournies. Le certificat de module est valable 6 ans à compter de sa date d'émission.

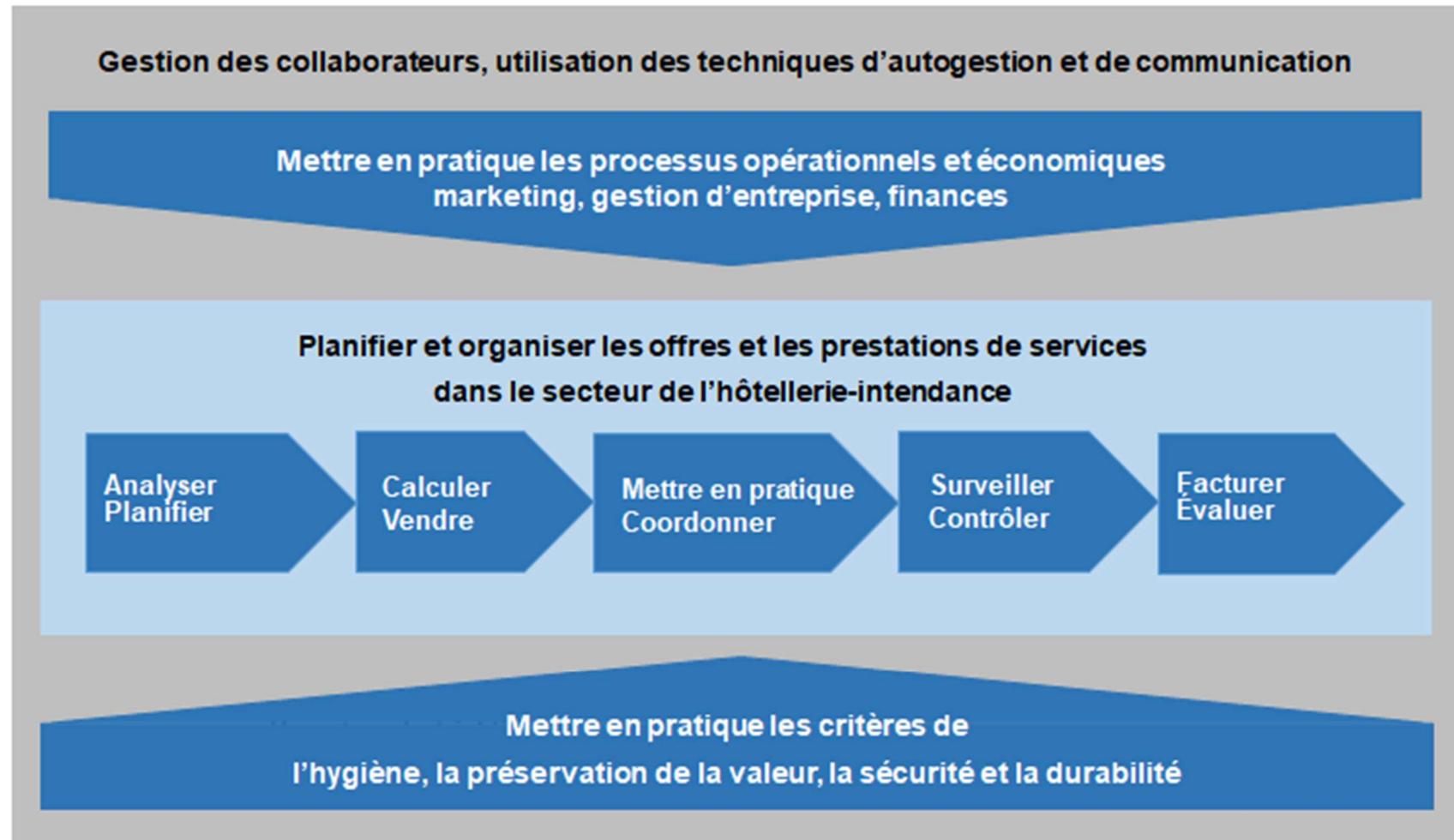
Désignation du module	Module G: Conception et organisation d'offres de restauration et de prestations de services
Type de module	Module obligatoire
Contenus de l'examen	<p>Elaboration d'offres</p> <p>Concepts de prestations de services</p> <p>Restauration adaptée à la situation et aux clients</p> <p>Bien-être des patients et des résidents</p> <p>Prescriptions légales et professionnelles spécifiques au secteur</p> <p>Réalisation de prestations de services adaptées aux besoins des divers groupes cibles (hôtes, clients, patients)</p> <p>Processus dans le domaine de la restauration</p> <p>Vente et contrôle des prestations</p> <p>Mise à disposition de l'infrastructure</p> <p>Gestion du flux de l'information</p> <p>Approvisionnement et élimination dans le domaine de la restauration</p> <p>Législation sur les denrées alimentaires, prescriptions en matière de sécurité, standards de qualité</p>
Exigences	Les exigences sont décrites dans l'annexe aux directives.
Examen de module	Examen écrit d'une durée de 1 heure au minimum ou travail de projet
Certificat de module	<p>Le certificat de module renseigne sur les contenus de l'examen et les prestations fournies.</p> <p>Le certificat de module est valable 6 ans à compter de sa date d'émission.</p>

8.2 Aperçu des compétences opérationnelles professionnelles

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles professionnelles						
		1	2	3	4	5	6	7
A	Gestion des collaborateurs, utilisation des techniques d'autogestion et de communication	A.1 Appliquer les principes de gestion, assumer des fonctions dirigeantes et élaborer des processus de gestion de manière professionnelle et adaptée à la situation.	A.2 Diriger, promouvoir, encadrer des collaborateurs, notamment de diverses cultures, les intégrer dans des équipes et évaluer les prestations.	A.3 Communiquer avec différents groupes cibles, collaborer dans une approche orientée solutions, organiser les interfaces et assurer le flux de l'information à l'aide de technologies actuelles.	A.4 Préparer, réaliser et assurer le suivi des présentations, des entretiens et des séances.	A.5 Identifier, analyser et résoudre les conflits de manière proactive, prendre des mesures disciplinaires et les justifier.	A.6 Appliquer les bases de la législation sur le travail (conventions collectives, règlements du personnel) et les expliquer aux collaborateurs.	A.7 Analyser son propre comportement de gestion et ses techniques de travail, et les développer.
B	Commercialisation d'offres et de prestations de services	B.1 Elaborer et mettre en pratique des offres et des prestations de services selon un concept de marketing.	B.2 Identifier, analyser évaluer les souhaits de la clientèle puis élaborer et proposer des solutions adaptées à la situation.	B.3 Appliquer les techniques de communication et de négociation.				
C	Utilisation des instruments financiers	C.1 Assumer la responsabilité du budget et des investissements dans son domaine d'activité, ainsi que lire et interpréter les comptes annuels (bilan et compte des résultats).	C.2 Démontrer la rentabilité et la productivité des prestations fournies et en déduire les mesures qui s'imposent.	C.3 Etablir les calculs des coûts de revient prévisionnels et réels pour les produits et les prestations de services.	C.4 Calculer et interpréter les chiffres clés de l'entreprise pour son domaine de travail.			
D	Conception de la gestion d'entreprise	D.1 Interpréter les principes de gestion, diriger et mettre en pratique la culture d'entreprise dans son propre domaine de travail d'une manière adaptée aux destinataires et dans le rôle de supérieur hiérarchique.	D.2 Réaliser les objectifs de l'entreprise, assurer la qualité et analyser, élaborer, réaliser, surveiller et optimiser les processus d'entreprise – également pour les organisations décentralisées.	D.3 Définir les exigences posées à l'aménagement des espaces et à l'infrastructure pour son propre domaine et assurer la gestion des stocks nécessaires.	D.4 Planifier, mettre en pratique et évaluer l'acquisition de machines, d'appareils, de moyens auxiliaires et de matériel spécifique au secteur, de même que planifier et mettre en œuvre une utilisation et élimination efficace et écologique des ressources.	D.5 Planifier et diriger des projets dans son propre domaine et collaborer à des projets interdisciplinaires.	D.6 Observer les dispositions légales qui s'appliquent à son domaine de travail et définir les mesures qui s'imposent.	D.7 Réaliser et coordonner les tâches administratives pour tout le secteur en utilisant les nouvelles technologies.

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles professionnelles						
		1	2	3	4	5	6	7
E	Planification et organisation du processus de nettoyage, ainsi que création d'espaces conviviaux	E.1 Analyser, planifier, mettre en pratique et contrôler le nettoyage des locaux pour qu'il soit efficace, adapté aux matériaux et hygiéniquement irréprochable.	E.2 Définir, calculer, acheter, vendre, recenser, évaluer les prestations de nettoyage.	E.3 Concevoir et aménager des locaux en tenant compte des directives de l'entreprise, des besoins des clients ainsi que des aspects standards liées à l'hôtellerie.				
F	Planification et organisation du processus de l'entretien des textiles	F.1 Analyser, planifier, mettre en pratique et contrôler l'entretien des textiles de l'établissement ainsi que du linge des clients, de manière soigneuse et hygiéniquement irréprochable.	F.2 Calculer, acheter et vendre, recenser, évaluer, les prestations du processus de l'entretien des textiles.	F.3 Aider à planifier et apporter son soutien par des conseils lors de projets de construction, de rénovation, d'assainissement et de modifications de l'infrastructure dans les buanderies.				
G	Conception et organisation d'offres de restauration et de prestations de services	G.1 Développer et mettre en pratique des offres et des concepts pour la restauration et les domaines de la vente (restaurant du personnel, cafétéria, unités de soins, groupe d'habitations, kiosque, etc.) ainsi que pour les prestations de services du secteur intendance.	G.2 Planifier et assurer les processus de la restauration et les prestations de services de l'intendance d'entente avec des professionnels internes et externes, tous départements confondus.	G.3 Calculer, acheter et vendre des prestations de restauration ainsi que des prestations de services de l'intendance.	G.4 Concevoir, réaliser et refléter des prestations de services et des processus adaptés à la situation au sein de divers groupes cibles (hôtes, clients, patients, etc.).			

Examen professionnel de Responsable du secteur hôtelier-intendance



8.3 Domaines des compétences opérationnelles et niveau d'exigences

A. Gestion des collaborateurs, utilisation des techniques d'autogestion et de communication

Description du domaine de compétence opérationnelle	Contexte
<p>Les responsables du secteur hôtelier-intendance (RSHI) entretiennent des rapports empreints d'estime avec les collaborateurs, les valorisent et les motivent.</p> <p>Les RSHI analysent leurs propres compétences de gestion et les développent de manière permanente.</p> <p>Les RSHI réagissent de manière appropriée aux changements psychologiques et/ou physiques des collaborateurs.</p> <p>Les RSHI formulent des objectifs, planifient l'intervention des collaborateurs aux postes adéquats, attribuent des activités et des tâches, puis contrôlent leur exécution. Ils évaluent régulièrement les prestations des collaborateurs.</p> <p>Les RSHI planifient des formations continues en fonction des défis propres à l'entreprise, afin de développer les compétences des collaborateurs.</p> <p>Les RSHI composent leurs équipes selon les capacités et les compétences de chacun, ainsi qu'en fonction des exigences de l'entreprise, et les instruisent.</p> <p>Les RSHI définissent des mesures préventives pour éviter les conflits. Ils identifient les causes et la dynamique des conflits et élaborent des mesures en conséquence.</p> <p>Les RSHI présentent et expliquent aux collaborateurs les dispositions fondamentales du droit du travail et les règles liées aux assurances.</p> <p>Les RSHI sont en mesure d'informer les groupes cibles de manière adaptée à la situation et aux destinataires, ainsi que de présenter des faits importants de manière compréhensible.</p> <p>Les RSHI présentent des contenus, argumentent de manière compétente, mènent des entretiens et donnent des conseils de manière ciblée et adaptée aux destinataires.</p>	<p>Application des règles de gestion, des instruments de gestion, des outils de gestion correspondant à sa situation professionnelle (humanité, types de collaborateurs).</p> <p>Prise en compte des principes éthiques et des spécificités culturelles lors de la gestion des collaborateurs, et en particulier des collaborateurs issus de la migration.</p> <p>Prise en compte des dispositions sur la législation du travail.</p> <p>Initiation au travail et intégration des nouveaux collaborateurs.</p> <p>Identification et traitement des conflits.</p> <p>Retours constructifs et entretiens d'évaluation réguliers.</p> <p>Réflexion sur sa propre façon de travailler et son comportement de gestion.</p>

A. Gestion des collaborateurs, utilisation des techniques d'autogestion et de communication		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
A.1 Appliquer les principes de gestion, assumer des fonctions dirigeantes et élaborer des processus de gestion de manière professionnelle et adaptée à la situation	Règles de gestion, instruments de gestion, outils de gestion Objectifs SMART	Gestion des collaborateurs <ul style="list-style-type: none"> – Identifier, analyser les problèmes de gestion et mettre en pratique les mesures qui s'imposent – Comprendre les instruments de gestion et les utiliser conformément à sa propre situation professionnelle – Elaborer des profils d'exigences et des descriptions de postes – Préparer, réaliser, évaluer des entretiens d'embauche et des entretiens avec les collaborateurs, ainsi que des entretiens de qualifications et de promotion d'une manière ciblée et engager les mesures nécessaires justifiées – Définir, décrire et contrôler les objectifs, les tâches, respectivement les compétences et les responsabilités – Etablir les plans de service, de travail et de vacances des collaborateurs, assurer et contrôler leur application – Contrôler les prestations de travail des collaborateurs et leur donner régulièrement un feed-back constructif – Assurer un encadrement des collaborateurs empreint d'estime et de respect – Instruire les collaborateurs à une collaboration interdisciplinaire constructive Formation des équipes <ul style="list-style-type: none"> – Former des équipes en tenant compte des compétences de chacun et les instruire – Accompagner les équipes, les diriger et les motiver en les valorisant – Favoriser et soutenir l'initiation et l'intégration des nouveaux collaborateurs – Reconnaître les diversités et les particularités des personnes (par exemple, contexte culturel, handicap, âge, etc.) et les associer à une collaboration constructive – Reconnaître les changements psychologiques et physiques des collaborateurs (par exemple, surmenage ou addiction) et réagir en conséquence
A.2 Diriger, promouvoir, encadrer des collaborateurs - de cultures diverses également - les intégrer dans des équipes et évaluer les prestations	Développement d'équipes Différences culturelles Diversité Changements psychologiques et physiques des collaborateurs Feed-back et qualifications des collaborateurs Processus de changements	

A. Gestion des collaborateurs, utilisation des techniques d'autogestion et de communication		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
		<ul style="list-style-type: none"> – Accompagner les équipes dans les processus de changements Formation et formation continue <ul style="list-style-type: none"> – Instruire les collaborateurs et les apprentis, contrôler et mesurer leurs prestations au moyen des évaluations des collaborateurs – Evaluer le besoin en formation interne et externe, des collaborateurs et des apprentis; planifier, organiser la formation et la formation continue et en assurer le suivi
A.3 Communiquer avec différents groupes cibles, collaborer de manière orientée solutions, organiser les interfaces et assurer le flux de l'information à l'aide des technologies actuelles	Collaborateurs, clients, partenaires commerciaux, autorités politiques ou fonctionnaires stratégiques Principes de la communication écrite Voies hiérarchiques et d'information Interfaces	Communication et information <ul style="list-style-type: none"> – Utiliser les techniques d'information et de communication de manière ciblée et adaptée aux destinataires, et mettre en pratique correctement les moyens de communication (par exemple, lettres, commandes, certificats de travail) – Communiquer et négocier avec différents groupes cibles, de même qu'informer de manière transparente et régulière – Collaborer avec les professionnels et les collaborateurs de sa propre équipe dans une approche orientée objectifs et solutions – Représenter les valeurs de l'entreprise à l'intérieur et vers l'extérieur – Organiser et documenter les interfaces – Rechercher, analyser, préparer, transmettre et garantir des informations
A.4 Préparer, réaliser et assurer le suivi des présentations, des entretiens et des séances	Technique de présentation Ordre du jour, conduite des séances et procès-verbaux Conduite des entretiens	Présentations, entretiens et séances <ul style="list-style-type: none"> – Concevoir et réaliser des présentations et utiliser les techniques de présentation de manière ciblée en fonction des destinataires – Préparer des réunions et des séances destinées aux services internes et externes orientées vers les participants, y compris l'ordre du jour; les conduire de manière ciblée et rédiger les procès-verbaux – Préparer, mener, assurer le suivi et refléter des entretiens
A.5 Identifier, analyser et résoudre les conflits de manière proactive, ainsi que prendre des mesures disciplinaires et les justifier	Gestion des conflits	Identification et gestion des conflits <ul style="list-style-type: none"> – Eviter les situations conflictuelles à titre préventif, les détecter suffisamment tôt et les gérer

A. Gestion des collaborateurs, utilisation des techniques d'autogestion et de communication		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
		<ul style="list-style-type: none"> – Comprendre et analyser les causes et la dynamique des conflits, définir des mesures appropriées et assurer leur mise en pratique – Définir, justifier et appliquer des mesures disciplinaires
A.6 Appliquer les bases de la législation sur le travail (conventions collectives, règlements du personnel) et les expliquer aux collaborateurs	Droit du travail (CO), contrat de travail individuel, CCT, CCNT, Règlement du personnel Associations patronales et syndicales	<p>Droit du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> – Décrire les bases du droit du travail en général (contrats de travail collectifs, contrats de travail individuels, règlements du personnel), ainsi que les dispositions spécifiques à sa branche (par exemple CCNT) – Connaître l'intérêt / l'importance des associations patronales et syndicales pour la Suisse – Désigner, appliquer et expliquer les dispositions juridiques de l'entreprise, du CO ou de la CCT relatives à des thèmes tels que la conclusion et la résiliation du contrat de travail, la période d'essai, la protection contre la résiliation, la poursuite du versement du salaire en cas d'empêchement de travailler, la grossesse/maternité, les vacances et les congés, le 13^e salaire
A.7 Réfléchir à son propre mode de gestion et ses techniques de travail et les développer	Technique de travail Autogestion Rôle d'exemple Résilience	<p>Techniques de travail personnelles, comportement personnel de gestion et autogestion</p> <ul style="list-style-type: none"> – Planifier et organiser son travail à l'aide de moyens auxiliaires adéquats, et l'exécuter de manière systématique, efficace, en étant attentif à la qualité – Étudier et mettre en œuvre la délégation sélectionnée de propres tâches et compétences – Réfléchir à sa manière de travailler et d'agir, reconnaître ses limites – Reconnaître et refléter son propre comportement de gestion, évaluer ses conséquences et développer son potentiel de gestion – Autoévaluer et réfléchir à son propre comportement de gestion – Développer de la résilience et des stratégies pour supporter la pression et le stress – Garder la vue d'ensemble dans les situations critiques et de stress, et gérer judicieusement les charges de travail importantes

B. Commercialisation d'offres et de prestations de services

Description du domaine de compétence opérationnelle	Contexte
<p>Les responsables du secteur hôtelier-intendance (RSHI) identifient les besoins des différents groupes cibles et ils élaborent des offres et des prestations de services dans les domaines du nettoyage, de l'entretien du linge ainsi que dans d'autres domaines, sur la base d'un concept de marketing existant.</p> <p>Pour gagner de nouveaux clients, les RSHI mettent en pratique des mesures appropriées de promotion des ventes et de communication avec les clients.</p> <p>Les RSHI enregistrent les réclamations des clients de manière professionnelle, ils élaborent des mesures ou des propositions et mettent en pratique des solutions orientées entreprise.</p> <p>Les RSHI identifient les situations conflictuelles avec les clients et ils définissent des mesures appropriées.</p>	<p>Mise en pratique des concepts de marketing existants et des mesures de promotion des ventes</p> <p>Réalisation de sondages au moyen d'instruments d'enquête pour déterminer le degré de satisfaction de la clientèle</p> <p>Organisation et supervision de la gestion des réclamations</p> <p>Identification des situations conflictuelles avec les clients</p>

B. Commercialisation d'offres et de prestations de services		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
B.1 Elaborer et mettre en pratique des offres et des prestations de services selon un concept de marketing	Concept de marketing Mesures de marketing	Elaboration d'offres et de prestations de services <ul style="list-style-type: none"> – Reconnaître l'importance du marketing en guise de concept de réflexion et d'action entrepreneuriale – Identifier et décrire les différents groupes cibles – Identifier et décrire les besoins des autorités politiques ou des fonctionnaires stratégiques – Identifier et analyser les divers besoins des différents segments de clients (internes et externes) et élaborer des offres et des prestations de services appropriées – Créer des offres et des prestations de services adaptées à la situation du marché, à la structure de l'établissement et de la clientèle ainsi qu'aux divers groupes cibles, tout en tenant compte des innovations – Mettre en œuvre les diverses formes de vente et de distribution – Définir et expliquer les prix – Développer et décrire les diverses possibilités du mix de communication (promotion des ventes, publicité, relations publiques) – Organiser et réaliser la vente de produits et de prestations de services de l'intendance – Expliciter la vente en tant qu'instrument pour gagner et fidéliser la clientèle – Décrire le lien entre qualité et satisfaction des clients et montrer comment il influe sur le résultat d'exploitation
B.2 Identifier, analyser, évaluer les souhaits de la clientèle puis élaborer et proposer des solutions en fonction de la situation	Clients internes (collaborateurs) et externes Sondages, instruments d'enquête, satisfaction de la clientèle Gestion des réclamations	Souhaits des clients et traitement des réclamations <ul style="list-style-type: none"> – Evaluer les instruments d'enquête adaptés et appropriés (formulaires et outils en ligne), le cas échéant les élaborer et les implémenter (y compris utilisation de nouveaux médias) – Regrouper les critères nécessaires pour réaliser une enquête interne ou externe auprès de la clientèle puis évaluer et analyser les retours – Formuler les mesures à prendre, planifier et mettre en pratique les dispositions correctives

B. Commercialisation d'offres et de prestations de services		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
		<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrer les réclamations de manière professionnelle; rechercher, documenter, élaborer, implémenter et évaluer des solutions orientées clients et entreprise - Utiliser la gestion des réclamations comme élément d'une politique commerciale orientée clients
B.3 Appliquer les techniques de communication et de négociation	Entretiens en lien avec des conflits Entretiens de conseil et de vente	<p>Communication avec les clients et conseil à la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planifier, réaliser et évaluer des entretiens d'information, de conseil et de vente - Mener et évaluer des entretiens en lien avec des conflits, puis définir, planifier et mettre en pratique des mesures correctives

C. Utilisation des instruments financiers

Description du domaine de compétence opérationnelle	Contexte
<p>Les responsables du secteur hôtelier-intendance (RSHI) calculent les prestations de restauration, de nettoyage et d'entretien des textiles, et ils établissent des offres.</p>	<p>Reconnaissance de l'importance de la comptabilité dans le cadre de la gestion d'entreprise</p>
<p>Se basant sur les prestations fournies et les rapports de travail, les RSHI effectuent des calculs rétrospectifs, ils évaluent la rentabilité et définissent des mesures éventuelles.</p>	<p>Explication des comptes annuels avec bilan et du compte des résultats</p>
<p>Les RSHI contrôlent et comptabilisent les justificatifs et les factures des opérations commerciales selon le plan comptable de l'entreprise.</p>	<p>Préparation des informations et calcul des chiffres-clés sur la base de la comptabilité de l'entreprise</p>
<p>Les RSHI traitent les opérations de paiement avec des instruments et des moyens auxiliaires modernes et adaptés.</p>	<p>Application du plan comptable de l'entreprise</p>
<p>Les RSHI tiennent un livre de caisse pour leur propre domaine de travail et ils établissent périodiquement des bilans.</p>	<p>Calcul du seuil de rentabilité (équilibre financier)</p>
<p>Les RSHI établissent des statistiques, calculent les principaux chiffres-clés, évaluent la rentabilité de leur propre domaine de travail et ils élaborent d'éventuelles mesures.</p>	<p>Etablissement du budget</p>
<p>Les RSHI établissent le budget pour leur propre domaine de travail et ils contrôlent sa mise en pratique et son application.</p>	

C. Utilisation des instruments financiers		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
C.1 Assumer la responsabilité du budget et des investissements dans son propre domaine de travail, ainsi que lire et interpréter des comptes annuels (bilan et compte des résultats)	Comptabilité à partie double Plan comptable Ecritures comptables Budget et investissements	<p>Comptabilité, calcul des coûts et rentabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> – Expliquer la signification et les éléments de la comptabilité – Décrire le but et la structure du plan comptable – Expliquer les comptes annuels avec le bilan et le compte des résultats – Appliquer les écritures comptables sur la base des opérations commerciales – Dresser l'inventaire – Expliquer le calcul des coûts en tant que système d'information de gestion et de pilotage – Décrire les objectifs de l'économie financière comme le chiffre d'affaire, le taux de couverture, la marge brute, le bénéfice et le cash-flow – Analyser la rentabilité et élaborer des mesures cohérentes <p>Etablissement du budget et investissements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Participer à titre de soutien, à l'établissement, à la proposition et à l'évaluation du budget pour son propre domaine de travail – Budgéter dans les grandes lignes les coûts pour les équipements et les appareils – Surveiller le budget, contrôler les coûts et engager les mesures éventuelles – Evaluer et justifier les investissements de son propre domaine professionnel
C.2 Présenter la rentabilité et la productivité des prestations fournies, puis élaborer les mesures qui s'imposent		
C.3 Etablir les calculs des coûts de revient prévisionnels et réels pour les produits et les prestations de services	Calculs Calculs du seuil de rentabilité (équilibre financier)	<p>Calcul</p> <ul style="list-style-type: none"> – Décrire la structure des calculs pour les produits et les prestations de services – Effectuer et expliquer les calculs des coûts de revient prévisionnel et réel pour les produits et les prestations de services – Calculer le seuil de rentabilité

C. Utilisation des instruments financiers		
C.4 Calculer et interpréter les chiffres-clés de l'entreprise pour son propre domaine de travail	Calcul des chiffres-clés	Chiffres-clés <ul style="list-style-type: none">– Calculer et interpréter les chiffres-clés usuels dans la branche pour son propre domaine (par exemple, fréquence de rotation des stocks, charges relatives aux collaborateurs, dépenses en marchandises), et élaborer des mesures adéquates

D. Conception de la gestion d'entreprise

Description du domaine de compétence opérationnelle	Contexte
<p>Les responsables du secteur hôtelier-intendance (RSHI) identifient les liens entre stratégie d'entreprise, charte de l'entreprise et stratégie d'approvisionnement. Ils peuvent saisir les stratégies d'approvisionnement qui en résultent, les concepts d'achat et d'élimination, et ils peuvent les élaborer et les implémenter dans leur propre domaine de travail. Les RSHI planifient, organisent et contrôlent les processus de travail et réalisent les objectifs de l'entreprise.</p> <p>Les RSHI sont en mesure de présenter les processus de travail, de les analyser, de les documenter et de les adapter à la situation de l'entreprise.</p> <p>Selon les résultats de l'analyse, les RSHI remettent en question les processus opérationnels et ils les adaptent.</p> <p>Les RSHI sont en mesure de recenser les prestations, de les mesurer, de les évaluer et de juger de leur efficacité.</p> <p>Les RSHI sont en mesure de garantir la logistique et la gestion des stocks conformément aux prescriptions légales, de les analyser sous l'angle des principes écologiques et économiques et, le cas échéant, de les adapter.</p> <p>Les RSHI établissent des listes de prestations pour leur propre domaine de travail et ils planifient l'intervention des collaborateurs.</p> <p>Les RSHI planifient et réalisent des projets dans leur propre domaine d'activité.</p> <p>Les RSHI participent à des projets internes à l'entreprise et présentent les besoins de leur propre domaine.</p> <p>Les RSHI présentent et décrivent aux collaborateurs les principes d'actions favorisant le maintien d'une bonne santé, ménageant l'environnement et efficace en matière d'énergie ainsi que les bases légales qui s'y rattachent.</p>	<p>Interprétation de la stratégie d'entreprise, mise en pratique de la charte de l'entreprise et de la stratégie d'approvisionnement</p> <p>Détermination des besoins (volume d'achat) pour les divers groupes d'utilisateurs et les événements</p> <p>Optimisation des processus opérationnels sous l'angle des principes économiques et écologiques</p> <p>Conscience des responsabilités économiques et écologiques</p> <p>Liens entre l'homme et l'environnement</p> <p>Stockage, distribution, recyclage et élimination en tant que circuit de régulation</p> <p>Evaluation et acquisition de l'infrastructure nécessaire</p> <p>Mise en pratique du concept d'hygiène dans son propre domaine</p> <p>Soutien d'une organisation décentralisée avec divers sites d'exploitation et lieux d'intervention</p>

D. Conception de la gestion d'entreprise		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
D.1 Interpréter les principes de l'entreprise, diriger la culture d'entreprise dans le rôle de supérieur hiérarchique, la mettre en pratique dans son propre cadre professionnel d'une manière adaptée aux destinataires	Stratégie d'entreprise Charte Culture d'entreprise Structure d'organisation	Principes de l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> – Comprendre et appliquer les principes de l'entreprise – Mettre en pratique et diriger la culture d'entreprise et la charte dans son propre domaine et en lien avec ses activités – Expliquer les principes et les instruments de la structure d'organisation et élaborer et documenter la structure d'organisation de son propre domaine avec les instruments qui s'y rattachent.
D.2 Mettre en pratique les objectifs de l'entreprise qui assurent la qualité, de même qu'analyser, élaborer, réaliser, surveiller et optimiser les processus de travail – aussi pour les organisations décentralisées	Déroulement des opérations / processus de travail Outils d'organisation tels qu'objectifs, cahiers des charges, catalogues des prestations Organisations décentralisées Méthode PDCA (plan-do-check-act) Change management Standards de qualité, mesures d'assurance qualité et mesures d'hygiène	Processus opérationnels <ul style="list-style-type: none"> – Analyser, élaborer, documenter, évaluer, surveiller et optimiser les déroulements de travail et les adapter aux nouvelles conditions – Evaluer, planifier, communiquer, réaliser et contrôler la réorganisation de son propre domaine de travail (change management) – Planifier les besoins en collaborateurs pour les travaux quotidiens – Attribuer les mandats de travail et contrôler les résultats – Planifier et mettre en pratique la collaboration avec les autres domaines ou entreprises – Planifier, analyser les activités en collaboration avec les services en amont et en aval, et mener les discussions nécessaires de manière ciblée – Présenter les types d'entreprises spécifiques (organisations centralisées et décentralisées) et expliquer les formes correspondantes de réalisation des prestations en présentant les avantages et les inconvénients – Elaborer et analyser les formes de collaboration possibles (jobs2Share, externalisation partielle, échanges de collaborateurs au niveau régional, etc.) – Définir les standards de qualité, satisfaire aux exigences de l'assurance qualité et garantir l'hygiène – Organiser, mettre en pratique et contrôler les mesures d'hygiène conformément aux prescriptions légales et aux directives de l'entreprise (y compris la désinfection), et instruire les collaborateurs dans tous les domaines professionnels

D. Conception de la gestion d'entreprise		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
		<ul style="list-style-type: none"> – Démontrer l'efficacité des prestations fournies et des processus de travail, de même qu'analyser leur importance pour la gestion et le succès de son propre domaine.
D.3 Définir les exigences posées à l'aménagement des espaces et à l'infrastructure pour son propre domaine et assurer la gestion des stocks nécessaires	Gestion des stocks	Gestion des stocks <ul style="list-style-type: none"> – Calculer et évaluer l'inventaire, et organiser les stocks – Planifier, aménager, gérer et contrôler les stocks de manière systématique et en respectant les dispositions légales, ainsi que calculer les coûts de stockage
D.4 Planifier, mettre en œuvre et évaluer l'acquisition de machines, d'appareils, de moyens auxiliaires et de matériel spécifiques au secteur hôtelier-intendance ainsi que planifier et appliquer un concept de recyclage et d'élimination	Relations avec les fournisseurs, comparaison des offres Stratégie d'approvisionnement, concept d'achat, volume des besoins, contrôle du budget Protection de l'environnement Efficacité énergétique Gestion efficace des ressources Approvisionnement écologique Recyclage, réutilisation et élimination	Approvisionnement et élimination <ul style="list-style-type: none"> – Planifier et organiser l'acquisition de machines, d'appareils et de moyens auxiliaires – Expliquer les conséquences écologiques et sociales de la fabrication – Evaluer, acheter, contrôler, stocker et surveiller les marchandises et les prestations de services en tenant compte des principes économiques et écologiques (par exemple, efficacité énergétique et durabilité) – Recycler le matériel et les matières résiduelles ou éliminer de manière appropriée au plan écologique – Tenir compte des bases de la protection de l'environnement (efficacité énergétique, gestion efficace des ressources, achat écologique), puis planifier et les intégrer dans les processus – Mettre en place des modèles d'approvisionnement innovants (location de meubles ou de linge, Chemical-Leasing, etc.) et les évaluer
D.5 Planifier et diriger des projets dans son propre domaine, de même que collaborer à des projets interdisciplinaires	Gestion de projets	Gestion de projets <ul style="list-style-type: none"> – Planifier, diriger, évaluer des projets, de même que participer à titre de soutien à des groupes de projets et défendre les intérêts de son propre domaine.
D.6 Observer les dispositions légales qui s'appliquent à son propre domaine de travail et définir les mesures qui s'imposent	Directives CFST Sécurité au travail Ergonomie et protection de la santé Protection incendie	Dispositions légales <ul style="list-style-type: none"> – Décrire les lois, prescriptions et réglementations en matière de sécurité au travail, de protection incendie, de sécurité d'exploitation, de protection de la santé et de protection de l'environnement, qui sont importantes pour l'entreprise ou pour son propre domaine de travail, puis élaborer et mettre

D. Conception de la gestion d'entreprise		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
	Protection de l'environnement Droit des contrats (contrat d'achat, de location, leasing)	en œuvre des propositions d'application à l'intention des instances hiérarchiques supérieures – Connaître les principales règles du droit des contrats (contrat d'achat, de location, leasing), expliquer et tenir compte de leurs conséquences sur le travail quotidien
D.7 Réaliser et coordonner les tâches administratives pour tout le secteur en utilisant les nouvelles technologies	Documents de travail Listes de contrôle Statistiques	Administration – Ebaucher des documents et des formulaires, de même qu'interpréter et utiliser des fichiers – Etablir et mettre à jour des statistiques simples (par exemple, occupation des chambres, absences, taux de fluctuation)

E. Planification et organisation du processus de nettoyage, ainsi que création d'espaces conviviaux

Description du domaine de compétence opérationnelle	Contexte
<p>Les responsables du secteur hôtelier-intendance (RSHI) élaborent des concepts de nettoyage en tenant compte de la situation de l'entreprise et des dispositions légales.</p> <p>Les RSHI sont en mesure de planifier, d'exécuter, d'instruire et de contrôler les processus de travail du nettoyage nécessaires, en tenant compte des aspects économiques, écologiques, hygiéniques, ergonomiques et de sécurité.</p> <p>Les RSHI planifient l'infrastructure requise pour le nettoyage et la mettent en place.</p> <p>Les RSHI participent à l'aménagement des locaux et conçoivent des espaces conviviaux, ils appliquent les directives de l'entreprise et répondent aux besoins des clients en intégrant les aspects de l'hôtellerie.</p> <p>Les RSHI assurent un entretien optimal des machines, appareils, moyens auxiliaires et des matériaux à entretenir.</p>	<p>Prise en compte des aspects écologiques et ergonomiques lors de la planification et de l'exécution des travaux de nettoyage</p> <p>Définition, mise en pratique et contrôle des procédures de nettoyage et d'entretien appropriées et actuelles, également pour les espaces spéciaux (station d'isolement, salles d'opération, spa, wellness, salles de traitements, etc.)</p>

E. Planification et organisation du processus de nettoyage, ainsi que création d'espaces conviviaux		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
E.1 Analyser, planifier, mettre en pratique et contrôler le nettoyage des locaux pour qu'il soit efficace, adapté aux matériaux et hygiéniquement irréprochable	<p>Méthodes de nettoyage et systèmes de nettoyage</p> <p>Produits, matériel, appareils et machines de nettoyage</p> <p>Entretien des machines, appareils et moyens auxiliaires</p> <p>Sécurité au travail, protection incendie, protection de la santé, prescriptions d'hygiène, ergonomie</p> <p>Directives de l'établissement, consignes spécifiques au secteur de travail et prescriptions légales (y c. désinfection)</p> <p>Biodégradation et compatibilité environnementale</p>	<p>Nettoyage des locaux</p> <ul style="list-style-type: none"> – Assurer un nettoyage et une maintenance des locaux efficace, adapté aux matériaux et irréprochable sur le plan de l'hygiène – Planifier, organiser, instruire et contrôler l'application des méthodes de nettoyage et des systèmes de nettoyage en tenant compte des principes ergonomiques, économiques, écologiques et hygiéniques – Analyser, planifier, organiser et évaluer l'approvisionnement ciblé en produits, matériel, appareils et machines de nettoyage, et assurer un stockage sécurisé et économique des produits chimiques de nettoyage – Déterminer, organiser et contrôler l'entretien des machines, appareils et moyens auxiliaires – Tenir compte de la biodégradation et de la compatibilité environnementale des matériaux, produits de nettoyage, dosages et processus – Définir les prescriptions d'hygiène et les directives de nettoyage dans les secteurs spéciaux (par exemple, unité de soins intensifs, salle OP, laboratoire, spa, wellness, salles de soins) ou dans des situations spéciales (par exemple, mesures oncologiques), ou lors de cas de septicémies et les intégrer dans les processus
E.2 Définir, calculer, acheter, vendre, recenser et évaluer les prestations de nettoyage	<p>Catalogue de prestations</p> <p>Charge de nettoyage</p> <p>Besoin en personnel</p> <p>Coûts du nettoyage</p> <p>Planification de l'intervention des collaborateurs</p> <p>Concept de nettoyage</p> <p>Externalisation et internalisation des prestations de nettoyage</p>	<p>Organisation et planification du nettoyage</p> <ul style="list-style-type: none"> – Définir les nettoyages d'entretien, intermédiaire et à fond de l'infrastructure et des matériaux en se basant sur les exigences de l'entreprise et de la clientèle, fixer les intervalles de nettoyage et établir des catalogues de prestations – Saisir, évaluer les prestations de nettoyage nécessaires, et déterminer les besoins en personnel – Elaborer des concepts de nettoyage – Comparer les prestations de nettoyage internes et externes et calculer les coûts de nettoyage (y compris, la planification de l'intervention des collaborateurs) – Planifier et organiser l'externalisation et la reprise des services de nettoyage

E. Planification et organisation du processus de nettoyage, ainsi que création d'espaces conviviaux		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
E.3 Concevoir et aménager les locaux en tenant compte des directives de l'établissement, des besoins des clients et en intégrant les aspects de l'hôtellerie	Lien entre bâtiment et nettoyage Besoins des personnes en situation de handicaps (physiques et psychiques), ainsi que de différents groupes (par exemple: seniors, enfants)	Conception intérieure <ul style="list-style-type: none"> – Démontrer les conséquences des plans de construction ainsi que des équipements et des matériaux choisis, et mettre en évidence la charge de nettoyage – Expliquer l'impact des matériaux, des couleurs et des éléments décoratifs – Influencer la planification et l'aménagement des espaces individuels, communautaires et fonctionnels conforme au but et adaptée aux besoins

F. Planification et organisation du processus de l'entretien des textiles

Description du domaine de compétence opérationnelle	Contexte
<p>Les responsables du secteur hôtelier-intendance (RSHI) élaborent des concepts de l'entretien des textiles en tenant compte des conditions de l'établissement et des prescriptions légales.</p> <p>Les RSHI sont en mesure d'exécuter, d'instruire et de contrôler les processus de travail nécessaires à l'entretien des textiles en tenant compte des aspects économiques, écologiques, hygiéniques, ergonomiques et de sécurité.</p> <p>Les RSHI planifient les besoins et l'achat des textiles nécessaires, ils planifient et mettent à disposition l'infrastructure requise.</p> <p>Les RSHI assurent une maintenance optimale des machines, des appareils, des moyens auxiliaires et des textiles à entretenir.</p> <p>Les RSHI tiennent compte de la compatibilité environnementale et de la protection de l'environnement.</p>	<p>Prise en compte des aspects ergonomiques dans la planification et l'exécution des travaux de l'entretien des textiles</p> <p>Définition, mise en pratique et contrôle des procédures de nettoyage et d'entretien appropriées et actuelles pour les textiles du secteur de l'hôtellerie et de la restauration, ainsi que des institutions du domaine de la santé et du social, et également pour les textiles de domaines particuliers (linge personnel de groupes cibles, linge infectieux, spa, wellness, salles de soins, etc.)</p> <p>Prise en compte de l'exploitation des ressources et de la compatibilité environnementale</p>

F. Planification et organisation du processus de l'entretien des textiles		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
F.1 Analyser, planifier, mettre en pratique et contrôler un entretien des textiles doux et hygiéniquement irréprochable du linge de l'établissement et des clients	<p>Sécurité au travail, protection de la santé, ergonomie, protection de l'environnement</p> <p>Prescriptions spécifiques au secteur, dispositions légales et dispositions de l'entreprise (y compris désinfection, etc.)</p> <p>Concept d'hygiène pour le linge infectieux</p> <p>Circuit du linge</p> <p>Processus de traitement, d'entretien et d'identification du linge</p> <p>Achat du linge</p> <p>Service client</p>	<p>Traitement et entretien du linge</p> <ul style="list-style-type: none"> – Définir et contrôler les programmes de lavage correspondant aux exigences de l'établissement – Garantir le traitement et la maintenance du linge adapté aux matériaux – Choisir les produits de lessive et les auxiliaires de lavage en fonction des exigences de l'établissement ainsi que des critères écologiques et économiques, et les utiliser de manière efficace et efficiente – Prévoir l'utilisation des appareils et des machines de manière efficace et efficiente – Fixer et mettre en pratique des standards de remise en état économiquement justifiables <p>Achat du linge et organisation des travaux de buanderie</p> <ul style="list-style-type: none"> – Evaluer les besoins en linge d'exploitation et linge professionnel, comparer les offres, planifier et effectuer les achats – Planifier, organiser, analyser et évaluer l'entretien du linge orienté vers les groupes cibles ainsi que le stockage économique du linge – Analyser et mettre en pratique les principes économiques, écologiques, ergonomiques, hygiéniques, de technique de sécurité et de protection de la santé lors de la planification, de l'organisation et du contrôle des processus de travail, des étapes de travail et des méthodes de travail – Faire exécuter les travaux du circuit du linge, d'une manière ergonomique et efficace, c'est-à-dire, déléguer, instruire et contrôler les travaux – Etablir les documents de travail, introduire et contrôler leur utilisation – Définir des systèmes de distribution et d'identification économiquement justifiables et les mettre en pratique de manière efficace
F.2 Calculer, acheter, vendre, recenser et évaluer les prestations d'entretien du linge	<p>Enquêtes sur les prestations</p> <p>Calcul des besoins en personnel</p> <p>Calcul des coûts de l'entretien du linge</p> <p>Externalisation et internalisation des prestations de services du linge</p>	<p>Calculer et vendre des offres</p> <ul style="list-style-type: none"> – Saisir, évaluer les prestations exigées, et définir les besoins en personnel – Calculer et comparer les prestations internes et externes de la buanderie – Planifier et organiser la sous-traitance, la réorganisation et la reprise des prestations de services du linge

F. Planification et organisation du processus de l'entretien des textiles		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
F.3 Aider à planifier et apporter son soutien par des conseils lors de projets de construction, de rénovation, d'assainissement et de modifications de l'infrastructure dans les buanderies	Disposition des locaux Organisation et aménagement des locaux Approvisionnement des locaux Machines et appareils Mobilier et moyens auxiliaires	Planification des locaux et de l'infrastructure de la buanderie <ul style="list-style-type: none"> – Aider à planifier la disposition, l'aménagement et l'approvisionnement des locaux – Calculer, choisir, planifier et effectuer l'achat de machines, appareils, moyens auxiliaires et du mobilier en fonction des exigences de l'établissement ainsi que des critères écologiques et économiques – Mesurer la consommation thermique, électrique, en eau, en produits chimiques et d'autres ressources, et la réduire au moyen de mesures appropriées – Définir, mettre en pratique et contrôler l'entretien et la maintenance des appareils, machines et moyens auxiliaires

G. Conception et organisation d'offres de restauration et de prestations de services

Description du domaine de compétence opérationnelle	Contexte
<p>Les responsables du secteur hôtelier-intendance (RSHI) élaborent des offres de restauration et des prestations de services dans le secteur de l'intendance selon le concept marketing de l'entreprise.</p> <p>Les RSHI identifient les divers besoins des différents segments de clientèle (patients, résidents, clients, hôtes) et assurent une restauration adaptée à la situation et aux besoins des clients, y compris le service de mets et de boissons.</p> <p>Les RSHI sont en mesure de déterminer, d'optimiser, de mettre en pratique, d'effectuer, d'instruire et de contrôler la vente de mets, de boissons, de marchandises et de prestations de services dans les secteurs de la vente, de manière adaptée à la situation.</p> <p>Les RSHI planifient, organisent et évaluent tous les processus nécessaires en lien avec l'approvisionnement des marchandises et l'élimination des déchets en tenant compte de la sécurité au travail, des règles d'hygiène et de la législation sur les denrées alimentaires.</p> <p>Les RSHI documentent les prestations de restauration pour les clients et ils établissent les décomptes.</p> <p>Les RSHI réalisent des enquêtes, évaluent les résultats, engagent des mesures correctives dans le cadre de la gestion de la qualité de l'entreprise et ils les contrôlent.</p> <p>Les RSHI communiquent avec les clients et traitent les réclamations.</p>	<p>Identification des attentes et des besoins de la clientèle par la discussion (entretien-conseil)</p> <p>Mise en place de diverses formes de vente et de distribution</p> <p>Développement de concepts d'offres adaptés aux clients concernant les domaines de la restauration et d'autres domaines de vente (restaurant du personnel, cafétéria, kiosque, etc.) ainsi que pour les secteurs wellness et séminaires</p> <p>Identification et évaluation des tendances alimentaires</p> <p>Identification, évaluation et proposition de nouvelles prestations conformément aux besoins (par exemple, ventes additionnelles dans le service en chambre, service de livraison des repas dans le secteur de l'intendance, etc.)</p> <p>Prise en compte des différences culturelles et de leur intégration dans l'élaboration des offres</p> <p>Enregistrement et évaluation des commentaires et des réclamations, introduction de mesures appropriées et contrôle de leur application</p>

G. Conception et organisation d'offres de restauration et de prestations de services		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
G.1 Analyser, développer et mettre en pratique des offres et des concepts pour la restauration et les domaines de la vente (restaurant du personnel, cafétéria, unités de soins, groupe d'habitations, kiosque, etc.) ainsi que pour les prestations de services du secteur de l'intendance (par exemple, boutique de souvenirs)	<p>Identification des besoins de la clientèle</p> <p>Formes d'alimentation, allergies et intolérances</p> <p>Elaboration d'offres</p> <p>Développement de concepts</p> <p>Organisation et réalisation d'événements</p>	<p>Conception d'offres et de concepts</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identifier les besoins des divers groupes de clients (par exemple, sous l'angle d'une alimentation équilibrée, des types d'alimentation, du service et de la vente de repas et d'autres articles de restauration, des préférences des résidents, des allergies et des intolérances, des exigences spéciales imposées par les soins palliatifs, des différences culturelles), évaluer et répondre à ces besoins de manière adaptée à la situation – Identifier les nouveaux besoins de prestations de services (par exemple, service de livraison de repas) et développer des concepts de mise en pratique appropriés – Décrire les formes d'alimentation courantes ainsi que les thérapies nutritionnelles et indiquer leurs principales restrictions – en collaboration avec des spécialistes en la matière – Présenter et proposer des offres pour améliorer la qualité de vie (organisation du quotidien) – Analyser, élaborer et mettre en pratique des offres dans le secteur de la restauration dans le cadre du concept de marketing de l'entreprise, en se basant sur les besoins des divers segments de clients – Examiner les offres d'un œil critique, sous l'angle des critères écologiques et sociaux (par exemple, caractère saisonnier, régional, commerce équitable, etc.), et adapter selon les possibilités – Etablir des concepts de prestations de services pour la restauration collective et le secteur de l'intendance dans l'hôtellerie <p>Evénements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Planifier, organiser et réaliser des événements adaptés aux clients, et en assurer le suivi – Planifier, organiser, faire mettre en place et contrôler l'aménagement et l'inventaire des salles de banquets et de séminaires – Organiser et préparer la décoration des tables en fonction de la situation

G. Conception et organisation d'offres de restauration et de prestations de services		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
G.2 Planifier et assurer les processus de la restauration et les prestations de services dans le secteur d'intendance d'entente avec des spécialistes internes et externes, tous départements confondus.	<p>Réalisation des objectifs de l'entreprise dans les délais fixés et orientée client</p> <p>Processus de travail et documents de travail</p> <p>Commande (demande) selon les règles du service</p> <p>Standards de qualité et d'hygiène</p> <p>Législation sur les denrées alimentaires, hygiène, concept d'autocontrôle (HACCP)</p> <p>Approvisionnement, élimination des déchets, food waste</p> <p>Mise à disposition et préservation de la valeur, de produits, machines, appareils, équipements, la vaisselle, des couverts, verres, moyens auxiliaires, etc.</p>	<p>Organiser les processus de la restauration</p> <ul style="list-style-type: none"> – Planifier et organiser les processus de vente et de distribution dans le secteur de la restauration (y compris stewarding). – Analyser, planifier, organiser, exécuter et instruire les processus de travail nécessaires dans le secteur de la restauration en tenant compte des aspects économiques, écologiques, hygiéniques (y compris, mesures d'isolement dans les hôpitaux des soins aigus) et ergonomiques, ainsi que des aspects techniques de sécurité – Analyser les processus existants, élaborer des propositions et suggérer des changements – Analyser, définir, mettre en pratique, instruire et contrôler les standards de qualité et d'hygiène – Elaborer, évaluer, introduire, instruire et contrôler la mise en pratique des documents de travail – Favoriser la collaboration interdisciplinaire et contrôler les interfaces avec les autres secteurs (par exemple, services de soins, conseils nutritionnels, cuisine), améliorer et entretenir continuellement – Evaluer, planifier et préparer l'infrastructure requise pour les différents processus de travail (par exemple, système de choix des menus) et pour les places de travail – Sélectionner les produits, machines, appareils, équipements et la vaisselle en fonction des exigences de l'établissement et des critères écologiques et économiques et assurer la préservation de leur valeur <p>Processus dans les unités de soins</p> <ul style="list-style-type: none"> – Expliquer les notions élémentaires du secteur de la santé, décrire l'organisation du service des soins dans sa propre entreprise et expliquer son propre rôle. – Organiser, exécuter, instruire durablement, déléguer et contrôler les travaux selon les informations données par le service des soins. – Décrire le système des rapports avec l'unité des soins et énumérer les règles sur l'information – Se comporter correctement dans les situations d'urgence

G. Conception et organisation d'offres de restauration et de prestations de services		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
		<ul style="list-style-type: none"> – Décrire le système d'alarme dans sa propre entreprise <p>Législation sur les denrées alimentaires, prescriptions de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mettre en pratique la législation sur les denrées alimentaires et les prescriptions de sécurité dans les secteurs de la restauration et de la vente et contrôler leur application. – Expliquer, appliquer et contrôler, l'autocontrôle et les mesures d'hygiène prescrites par la loi dans le secteur alimentaire (HACCP) <p>Approvisionnement et élimination dans le secteur de la restauration</p> <ul style="list-style-type: none"> – Planifier, organiser les processus d'approvisionnement et d'élimination nécessaires, et les évaluer en tenant compte de la sécurité au travail, de la protection de l'environnement et des règles d'hygiène requises – Réaliser des mesures et des projets réduisant le gaspillage alimentaire, et les expliquer
G.3 Calculer, acheter et vendre des offres de restauration ainsi que des prestations de services dans le secteur de l'intendance	<p>Besoin en ressources</p> <p>Présentation, calcul et proposition d'offres</p> <p>Documentation sur les prestations</p>	<p>Calculer et vendre des offres</p> <ul style="list-style-type: none"> – Considérer, évaluer les prestations requises et déterminer les besoins en ressources (collaborateurs, infrastructure, etc.) – Calculer, proposer et vendre des offres de prestations de services – Présenter des offres de manière à stimuler la vente et les proposer de manière orientée client – Documenter, réaliser les prestations de restauration pour les clients, et établir les décomptes – Planifier et vendre des prestations individuelles
G.4 Concevoir, réaliser et refléter les prestations de services et les processus de manière adaptée à la situation dans le cadre de divers groupes cibles (hôtes, clients, patients, etc.)	<p>Tenir compte des différences culturelles</p> <p>Importance du « boire et manger »</p> <p>Évaluation des capacités des patients/résidents/clients (couper, étaler, avaler)</p> <p>Fonction de soutien lors de diminution des capacités à s'alimenter</p>	<p>Restauration de divers groupes cibles et lors de situations particulières</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identifier les différences culturelles des divers groupes cibles – Favoriser l'autonomie des clients en matière de cuisine – Mettre en évidence l'importance du « boire et manger » pour les malades chroniques, les patients/clients atteints suite à des examens ou des opérations, des personnes gravement malades, des personnes âgées ou psychologiquement malades

G. Conception et organisation d'offres de restauration et de prestations de services		
Compétences opérationnelles professionnelles	Dispositions thématiques / contenus	Critères de performance
	Soins palliatifs	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les possibles carences alimentaires et définir des mesures appropriées, adaptées aux groupes cibles - Décrire les possibilités de soutien lors de diminution des capacités à boire et à s'alimenter et définir des mesures appropriées - Observer et documenter la prise d'aliments, ainsi que la quantité de boissons selon les consignes - Expliquer pourquoi l'on doit renoncer à alimenter oralement des patients/résidents ayant des troubles de la déglutition. Décrire les critères sur la base desquels leurs troubles de la déglutition sont reconnaissables - Veiller à créer une ambiance agréable pendant les repas - Décrire les mesures stimulant l'appétit - Connaître les besoins spéciaux des soins palliatifs et appliquer de manière adaptée à la situation - Aborder les situations particulières avec discrétion et compréhension, puis proposer et mettre en pratique des prestations de services tenant compte de ces conditions - Décrire les règles de comportement à adopter face aux altérations et diminution des capacités physiques et psychiques les plus courantes - Enumérer les conséquences d'une diminution des capacités mentales et désigner les règles de communication et de comportement qu'il importe d'observer

8.4 Directives concernant l'évaluation de l'équivalence des compétences acquises hors profession

Sur la base de l'article 28, paragraphe 2 de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle et des conditions d'admission conformément à l'article 3.3 du règlement de l'examen professionnel de Responsable du secteur hôtelier - intendance, du 20 janvier 2023, la commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ), adopte les directives suivantes pour l'évaluation de l'équivalence des compétences acquises hors profession.

Principe

Les candidats titulaires d'un certificat fédéral de capacité, d'un brevet fédéral d'examens professionnels ou d'un examen professionnel supérieur dans l'hôtellerie et dans le secteur du Facility Management, ont la possibilité de faire reconnaître leurs compétences acquises antérieurement. La reconnaissance signifie que les compétences acquises antérieurement sont équivalentes à celles d'un ou de plusieurs modules, autrement dit qu'un certificat d'équivalence correspondant pourra être délivré. Les candidats qui en font la demande, soumettent un dossier avec les documents prouvant qu'ils ont les compétences requises.

1. Organe responsable

L'évaluation de l'équivalence relève de la responsabilité de la commission AQ qui reçoit les demandes, les examine et délivre, le cas échéant, la confirmation d'équivalence.

2. Procédure

Les candidats peuvent à tout moment et sur dossier, déposer une demande d'évaluation d'équivalence auprès du secrétariat de l'examen. Il est recommandé de faire vérifier le dossier, avant de prendre la décision de suivre la formation continue dispensée par une institution de formation reconnue par la commission AQ. Les documents suivants sont à soumettre :

- Formulaire de demande
- Curriculum vitae
- Copie des documents justificatifs (par exemple, certificats, diplômes d'études et de formations continues, confirmations de cours, certificats de travail qualifiants, résultats d'évaluation, etc.)
- Programme de formation avec description des critères de performance des écoles suivies, respectivement des formations continues accomplies

Remarque:

Les certificats et les documents de langues étrangères (autres que la langue officielle de l'examen) doivent être traduits par une agence de traduction certifiée et reconnue en Suisse. La traduction doit être jointe au dossier.

A réception de la demande, le secrétariat de l'examen émet une facture. Le dossier est traité dès que le paiement est confirmé. La commission AQ peut déléguer l'examen des documents d'évaluation d'équivalence à des experts externes, après consultation des candidats.

Sur la base des résultats de l'examen de la demande, la commission AQ décide si les conditions d'équivalence sont remplies.

3. Coûts

Les frais de CHF 600.00 pour l'évaluation d'équivalence sont à charge des candidats qui en font la demande. Dans des cas exceptionnels et selon la complexité de l'étude du dossier, des frais supplémentaires peuvent être facturés. Pour ce faire, un accord écrit des candidats est demandé au préalable.

4. Délais

L'évaluation d'équivalence doit être soumise à la commission AQ au moins 6 mois avant l'inscription à l'examen. Passé ce délai, aucune admission à l'examen en cours ne sera possible. L'évaluation d'équivalence est établie automatiquement en vue du prochain examen possible suivant l'inscription en cours.

8.4.1 Conditions pour l'expérience professionnelle

- Calcul à partir du jour de référence, 1er jour du mois après la fin de l'apprentissage
- L'expérience professionnelle pratique en ménage collectif** dans un secteur de l'hôtellerie-intendance (buanderie, cuisine, restauration, service de nettoyage ou de conciergerie) est reconnue
- Fonction de remplaçant régulier, du responsable du secteur intendance
- Les certificats de qualification doivent être joints

** Un ménage collectif est une entreprise agréée par l'Etat (Forme juridique selon CO) avec au moins 15 clients à prendre en charge. L'expérience pratique dans un ménage privé ou agricole n'est pas prise en compte.

8.4.2 Conditions pour l'expérience de la gestion

- Expérience de la gestion avec une fonction de responsable confirmée (organigramme)
- Responsable de groupe avec des fonctions de cadre et des responsabilités décisionnelles. Au minimum 3 ans de fonction d'adjointe à la responsable de groupe avec preuves (remplacements réguliers, pas de fonction joker ou bouche-trou) ; (prise en compte de 30% du calcul du temps)
- Collaboration et responsabilité dans la gestion du service à domicile (planification des ressources, gestion du personnel, management de qualité du service à domicile pour le ressort de l'intendance)
- Les certificats de qualification doivent être joints

Ne sont pas pris en compte:

- la responsabilité journalière des divisions
- la gestion d'un groupe de personnes nécessitant de l'assistance
- l'accompagnement des personnes en formation
- la fonction en tant que responsable de la formation et en tant qu'enseignant

Si les conditions sont remplies, le candidat reçoit la certification d'équivalence demandée.

Si les conditions ne sont pas remplies, le candidat sera renseigné sur les démarches à faire afin d'accéder, le cas échéant, aux attestations des compétences.

8.4.3 Conditions d'admission concernant d'autres titres professionnels*

Niveau	Titres professionnels	Conditions à respecter
CFC Formation initiale semblable	Assistant/e d'hôtel CFC	Expérience professionnelle de 3 ans dans un ménage collectif du secteur hôtelier-intendance, à 80% au moins
	Assistante en service CFC Spécialiste en restauration (base CFC) Assistante en gastronomie CFC Cuisinière (base CFC)	Expérience professionnelle de 3 ans dans un ménage collectif du secteur hôtelier-intendance, à 80% au moins L'obtention des certificats des modules de base de la profession, nettoyage et entretien du linge, est obligatoire
	Agente d'exploitation CFC	Expérience professionnelle de 3 ans dans un ménage collectif du secteur hôtelier-intendance, à 80% au moins L'obtention des certificats des modules de base de la profession, gastronomie et entretien du linge, est obligatoire
Diplômes professionnel étrangers Formation initiale	Allemagne : (formation initiale duale, par ex. IHK) Spécialiste en hôtellerie Spécialiste en restauration	Expérience professionnelle de 3 ans dans un ménage collectif du secteur hôtelier-intendance, à 80% au moins L'obtention de tous les certificats des modules de base de la profession hôtellerie-intendance est obligatoire
CFC Autres professions	CFC ou certificat équivalent Diplômés universitaires	Expérience professionnelle de 4 ans dans un ménage collectif du secteur hôtelier-intendance, à 80% au moins L'obtention de tous les certificats des modules de base de la profession hôtellerie-intendance est obligatoire
Sans certificat degré secondaire II	Sur la base du chiffre 2.21, lettre I, du règlement concernant l'examen professionnel de responsable du secteur hôtelier-intendance –décision «sur dossier» par la Commission d'assurance qualité (CAQ)	Expérience professionnelle de 8 ans dans un ménage collectif du secteur hôtelier-intendance, à 80% au moins L'obtention de tous les certificats des modules de base de la profession hôtellerie-intendance est obligatoire
BF Dans le secteur hôtelier-intendance	Paysanne/ responsable de ménage agricole BF Maîtresse d'économie familiale <i>Responsable de ménages collectifs BF</i> Cours exclusivement en allemand	Expérience professionnelle de 3 ans dans un ménage collectif du secteur hôtelier-intendance, à 80% au moins
	Concierge BF	Expérience professionnelle de 3 ans dans un ménage collectif du secteur hôtelier-intendance, à 80% au moins L'obtention des certificats des modules de base de la profession, gastronomie et entretien du linge, est obligatoire

*Une année d'expérience dans une fonction dirigeante à 80% selon chiffre 3.3 du règlement d'examen, respectivement selon chiffre 8.4.2 des directives, est une condition valable pour toutes les formations précitées.

Dans le cas d'un emploi à temps partiel de moins de 80%, la durée requise du travail pratique et de l'expérience de gestion est prolongée au prorata.

La commission AQ décide des autres admissions dans les cas de compétences comparables et peut demander un dédommagement des frais par analogie des demandes d'évaluation de l'équivalence des compétences.

8.4.4 Équivalence des compétences par rapport à d'autres titres professionnels

Niveau	Condition concernant les titres professionnels	Équivalence des compétences
EP/EPS Master of Advanced Studies (MAS) Certificate of Advanced Studies (CAS) Cours postgrade de niveau EP/EPS en leadership et Facility-Management	Seuls les cours de formations continues d'une durée minimale de 80 leçons seront pris en compte. Une confirmation écrite de la formation continue achevée, avec les informations suivantes doit être fournie : <ul style="list-style-type: none"> - Nom du participant au cours - Dates, objectifs d'apprentissage et contenu des cours - Workload « charge de travail » / programme d'apprentissage (nombre et durée des leçons, du volume, de l'autoformation et des travaux à domicile) - Attestation des compétences, respectivement éléments de formation qualifiants (certificats, résultats d'examen, etc.) - Prestataire de cours de formation reconnu disposant d'un certificat de management de la qualité et/ou figurant sur la liste de la commission assurance qualité - Formation continue achevée - validité de 6 ans Les objectifs d'apprentissage et le contenu d'apprentissage de la formation continue suivie, correspondent aux compétences du module pour lequel un certificat d'équivalence est demandé.	Attestation des compétences d'un ou de plusieurs modules
ES	BFF: Études terminées en ES, comme Responsable en Facility-Management, et examen de diplôme non réussi. <ul style="list-style-type: none"> - Certificats - validité de 6 ans après émission Cours exclusivement en allemand	Attestation des compétences de tous les modules
Autre formation continue	Curaviva: Cours de formation pour les responsables d'équipe « Diriger dans le secteur de l'intendance » : <ul style="list-style-type: none"> - Le module est reconnu - Certificats - validité de 6 ans après émission Cours exclusivement en allemand <i>(les nouveaux contenus doivent être vérifiés)</i>	Module obligatoire: Gestion des collaborateurs