

## **Instruction pour la procédure de qualification**

### **Employée en hôtellerie / Employé en hotellerie**

#### **Table des matières:**

Ordonnance sur la formation professionnelle initiale Employée en hôtellerie / Employé en hotellerie (extraits)	Page 2
Plan de formation (extrait)	Page 3
Pondération des domaines de qualification	Page 4
Domaine de qualification «Travaux pratiques»	Pages 5 – 7
Domaine de qualification «Connaissances professionnelles»	Page 8

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

# **1. Ordonnance sur la formation professionnelle initiale** **Employée en hôtellerie / Employé en hôtellerie** **du 7 décembre 2004 (extraits)**

## **1. Section: Procédure de qualification**

### **Art. 17** Admission à la procédure de qualification

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

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

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

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

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

- a. Travaux pratiques  
L'examen final dure env. 4 heures. Il comprend les domaines suivants: organisation de l'entreprise, logistique, encadrement des hôtes, agencement intérieur, maintenance et lingerie.
- b. Connaissances professionnelles  
L'examen final dure env. 2 ½ heures. La partie orale dure env. ½ heure. L'examen comprend les domaines suivants: hygiène, sécurité au travail et protection de la santé, logistique, lingerie, maintenance, encadrement des hôtes et agencement intérieur.
- c. Enseignement des connaissances professionnelles  
La note d'expérience (note d'école) est prise en considération. Elle correspond à la moyenne des notes semestrielles obtenues dans la branche «connaissances professionnelles» et est arrondie à une note entière ou à une demi-note.
- d. Culture générale  
L'examen final dans le domaine de qualification «culture générale» est régi par l'art. 11.

<sup>3</sup> L'attestation des compétences doit être remise par l'entreprise formatrice. Cette attestation est établie par le formateur et porte sur l'ensemble des domaines centraux et de services; le formateur et la personne en formation évaluent ensemble l'attestation des compétences (elle ne se présente pas sous la forme de notes, mais elle est nécessaire pour la remise de l'attestation fédérale de formation professionnelle et est envoyée à l'autorité cantonale).

### **Art. 19** Conditions de réussite

<sup>1</sup> L'examen final est réussi si:

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

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

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

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

## **Art. 20 Répétitions**

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

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

## **Art. 21 Cas particuliers**

Pour les personnes qui ont suivi la formation préalable hors du cadre de la formation professionnelle initiale réglementée dans la présente ordonnance, le domaine de qualification «connaissances professionnelles» est comptabilisé deux fois à la place de la note d'école de l'enseignement des connaissances professionnelles.

## **2. Plan de formation (extrait)**

### **1 Organisation de la qualification finale**

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

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

1.2 Les domaines de qualification à examiner comprennent:

#### **Domaine de qualification travaux pratiques:**

Position 1: Organisation de l'entreprise, logistique  
Position 2: Encadrement des hôtes, agencement intérieur  
Position 3: Maintenance  
Position 4: Lingerie

#### **Domaine de qualification connaissances professionnelles:**

Position 1: Hygiène, sécurité au travail et protection de la santé, logistique, lingerie  
Position 2: Maintenance  
Position 3: Encadrement des hôtes, agencement intérieur

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

#### **Domaine de qualification enseignement des connaissances professionnelles (Note d'expérience):**

La note correspond à la moyenne des notes du 1<sup>er</sup> au 4<sup>ème</sup> semestres de l'école professionnelle ou du cours professionnel intercantonal et est arrondie à une note entière ou à une demi-note.

#### **Domaine de qualification culture générale:**

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

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

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

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

### 1.6 Echelle des notes

Notes	Qualité des performances
6	Très bonne
5	Bonne
4	Suffisante
3	Faible
2	Très faible
1	Inutilisable

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

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

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

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

<b>Travaux pratiques</b>	Position 1: Organisation de l'entreprise, logistique Position 2: Encadrement des hôtes, agencement intérieur Position 3: Maintenance Position 4: Lingerie	<b>40 %</b>
<b>Connaissances professionnelles</b> <b>épreuve écrite</b>	Position 1: Hygiène, sécurité au travail et protection de la santé, logistique, lingerie Position 2: Maintenance	<b>20 %</b>
<b>épreuve orale</b>	Position 3: Encadrement des hôtes, agencement intérieur	
<b>Enseignement des connaissances professionnelles</b>	Note d'expérience (Note d'école)	<b>20 %</b>
<b>Culture générale</b> <b>épreuve écrite</b> <b>Note d'école</b>	(selon plan d'études cadre établi par l'OFFT)	<b>20 %</b>

## **4. Domaine de qualification «Travaux pratiques»**

### **4.1. Horaire possible travaux pratiques**

<b>Horaire possible</b>	<b>Temps</b>	<b>Travaux</b>	<b>Explications</b>
07.30 - 08.15	45 min.	Encadrement des hôtes dans la zone du petit déjeuner/zone de séminaires / agencement intérieur	
08.15 - 08.30		Pause (15 minutes)	
08.30 - 09.30	60 min.	Maintenance à l'étage	
09.30 - 10.00		Pause (30 minutes)	
10.00 - 10.30	30 min.	Maintenance à l'office	
10.30 - 10.45		Pause (15 minutes)	
10.45 - 11.45	60 min.	Lingerie	
12.00 - 14.00		Pause de midi (120 minutes)	
14.00 - 14.45	45 min.	Organisation de l'entreprise et logistique	
	<b>240 min.</b>	<b>TOTAL</b>	

Le fondement des travaux pratiques est constitué par le plan de formation ainsi que le matériel scolaire professionnel pour spécialiste en hôtellerie hotelleriesuisse.

### **4.2. Exemples de tâches de travaux pratiques**

#### **Pos. 1**

les deux domaines ensemble:

45 min.

#### **Organisation de l'entreprise:**

(on peut aussi attribuer différentes tâches)

- autocontrôle du nettoyage de la chambre d'un hôte à l'appui de la check-list
- contrôle des locaux publics (salles de séjour), toilettes à l'appui de la check-list
- employer l'aspirateur selon le mode d'emploi
- réaliser les souhaits des hôtes à l'appui de listes de chambres/liste AD
- à l'aide de listes de stocks, commander et/ou réapprovisionner les marchandises office d'étage, armoire à linge, produits de nettoyage, voiture d'étage, vitrine de boissons/tiroirs de boissons

#### **Logistique:**

(on peut aussi attribuer différentes tâches)

- accepter les marchandises (linge, produits de nettoyage externes ou internes, matériel de consommation, articles de papeterie, boissons, livraison de pain)
- trier les emballages vides, les apporter à l'élimination des déchets selon le plan
- préparer le domaine Catering selon la check-list (vaisselle, couverts, verres, linge)
- contrôler le matériel retourné par Catering, débarrasser
- prendre un inventaire partiel (uniquement par quantités) selon des listes préparées (non-food)

**Pos. 2**

les deux domaines ensemble:

45 min.

**Encadrement des hôtes:**

(on peut aussi attribuer différentes tâches)

- Préparation du petit déjeuner boissons (café, lait, thé, etc.)
- Distribution des boissons de petit déjeuner
- Dresser le buffet du petit déjeuner par sections
- Réapprovisionner, encadrer le buffet du petit déjeuner
- Débarrasser le buffet du petit déjeuner par sections
- Nettoyer, ranger les machines et appareils
- Exécuter les travaux généraux de nettoyage (ustensiles, surfaces de travail, etc.)
- Préparer les éléments simples du petit déjeuner (comme les toasts, l'œuf coque)
- Buffet; débit de boissons, produire les boissons simples (pas de boissons mélangées)
- Contrôler les locaux de séminaires pendant les pauses, ranger
- Ranger les locaux de séminaire à la fin de la réunion (verres, blocs, instruments d'écriture, etc.)

**Agencement intérieur:**

(on peut aussi attribuer différentes tâches)

- Aménager la salle de séminaire selon les directives / convertir la salle de séminaires selon les directives
- Entretien des plantes et fleurs; épousseter les plantes, retirer les feuilles sèches, arroser
- Mettre en ordre les salles de séjour, halls, entrée (travaux du matin)
- Contrôler les corridors de la zone des hôtes, ranger (tableaux, meubles)
- Préparer la coupe de fruits pour l'étage
- Préparer une corbeille de fruits pour la pause de séminaire, le buffet de petit déjeuner

**Pos. 3****Maintenance à l'étage:**

60 min.

(on peut aussi attribuer différentes tâches)

- Nettoyage des chambres départ avec douche/bain
- Nettoyage des chambres restant avec salle de bain
- Préparer MEP, ranger MEP (voiture d'étage, office d'étage)
- Procéder au nettoyage des salles de bain départ
- Emploi de seaux roulants
- Nettoyage du sol avec divers appareils, ustensiles
- Procéder au nettoyage des fenêtres (nettoyage d'entretien ou de fond)

**Maintenance à l'office:**

30 min.

(on peut aussi attribuer différentes tâches)

- Préparer la mise en place pour la vaisselle quotidienne
- Trier la vaisselle sale
- Procéder au lavage quotidien de la vaisselle, des verres, des couverts
- Ranger les pièces de vaisselle
- Polir les couverts
- Nettoyer le lave-vaisselle ou le lave-verres
- Nettoyages de fond des métaux (argent, acier chromé, cuivre, laiton)

## **Pos. 4**

### **Lingerie:**

#### **Buanderie et/ou lingerie**

**30 min.**

(on peut aussi attribuer différentes tâches)

- Trier, contrôler le linge sale
- Laver divers types de linge
- Essorer
- Présécher
- Sécher
- Préparer les pièces de linge pour repasser à la machine ou à la main
- Repasser les petites et les grosses pièces
- Plier divers types de linge
- Ranger les pièces de linge

#### **Repassage**

**30 min.**

- Repasser, plier ou suspendre sur un cintre une chemise d'homme
- Repasser un chemisier de femme
- Repasser un T-shirt
- Repasser un tablier de travail
- Repasser un pantalon de cuisinier
- Repasser une veste de cuisinier
- Nettoyer le fer à repasser
- Effectuer la mise en place pour repassage

## 5. Domaine de qualification «Connaissances professionnelles»

### 5.1. Épreuve écrite

Position	Temps	Type d'épreuve
<b>Pos. 1</b> Hygiène Sécurité au travail et protection de la santé Logistique Lingerie	<b>60 min.</b>	
<b>Pos. 2</b> Maintenance	<b>60 min.</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>120 min.</b>	

### 5.2. Épreuve orale

<b>Pos. 3</b> Encadrement des hôtes Agencement intérieur	<b>30 min.</b>	Entretien pluridisciplinaire sur des sujets tirés du dossier de formation* et de l'entretien/jeu de rôles sur l'encadrement des hôtes et l'agencement intérieur  * pas d'évaluation du dossier de formation
<b>TOTAL</b>	<b>30 min.</b>	

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

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

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