

Profil d'exigences et assortiment minimum des entreprises formatrices

Spécialiste en communication hôtelière (CFC)

Une entreprise formatrice

- couvre l'ensemble des lieux d'intervention (réseaux d'entreprises formatrices possibles). Idéal pour les grandes entreprises 3 à 5 étoiles.
 - nomme le/la formateur/trice (responsable de la formation) qui doit répondre aux exigences minimales posées aux formateurs et formatrices, conformément à l'art. 10 de l'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale. Le/la responsable de la formation est l'interlocuteur/trice avec l'extérieur ainsi que le/la coordinateur/trice à l'interne. Il/elle accompagne les apprenti(e)s au cours de leur formation.
 - désigne pour chaque service un/e collaborateur/trice qui, selon l'art. 11 de l'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale, doit au minimum être titulaire d'un diplôme CFC ou autre qualification équivalente (dans une profession de l'hôtellerie-restauration ou CFC avec trois années d'expérience).
 - utilise dans le service la deuxième langue du pays et l'anglais.
-

Détails importants concernant les différents domaines:

Restauration

Profil d'exigences:

Une entreprise formatrice dispose en règle générale d'un restaurant fréquenté par une nombreuse clientèle autochtone et étrangère à laquelle elle est en mesure de proposer une offre de plats et de boissons très diversifiée.

L'espace restauration doit, entre autres, être tenu par des professionnels diplômés de la restauration aptes à transmettre les compétences spécifiques exigées d'un/e spécialiste en communication hôtelière CFC. Des exigences qui impliquent, par exemple, une mise en place et une disposition des tables appropriées ou l'accueil et le suivi des hôtes de l'établissement.

Assortiment/ équipement minimum:

- Menu comportant une offre variée, fraîche et correspondant à l'entreprise.
- Carte de boissons comportant un choix varié de boissons (apéritifs, boissons sans alcool, bières, vins, café/cacao/thé).
- Buffet de boissons avec suffisamment d'espace pour la mise en place/ travail.
- Assortiment adéquat de vaisselle, couverts, verres et décorations.
- Déroulement de service permettant d'appliquer les règles, les techniques ainsi que les différentes formes de service conformément à un accueil clientèle adéquat et avenant.

Cuisine

Profil d'exigences:

La formation d'un/e spécialiste en communication hôtelière CFC en cuisine comprend l'enseignement de certaines bases. Autrement dit le transfert de connaissances concernant les produits alimentaires, la préparation de plats simples ou le respect d'exigences strictes en matière de prescriptions légales applicables aux denrées alimentaires. La formation suppose également l'apprentissage de processus modernes de différents domaines de la cuisine (achats, stockage, production, élimination des déchets alimentaires). Il n'existe pas d'exigences particulières pour ce qui concerne l'infrastructure ou l'offre gastronomique.

Mais même à ce niveau prévaut la règle suivante: le service culinaire doit impérativement être dirigé par des cuisiniers diplômés ou par des professionnels dotés d'une longue expérience en la matière. Cela constitue la condition indispensable au transfert de connaissance et de performances requises dans le domaine gastronomique.

Assortiment/ équipement minimum:

- Entrepôts, espaces de production, de déchets et chambres frigorifiques permettant la conservation, la préparation ainsi que l'élimination d'aliments conformément au système d'autocontrôle (HACCP) de l'établissement en question.
- Prioritaire: suffisamment de surfaces de travail et de rangement permettant la préparation, l'élaboration et le traitement ultérieur de mets simples.
- Ustensiles et machines adéquats.

Économie domestique

Profil d'exigences:

Les apprentis sont formés à l'apprentissage de l'économie domestique par des tâches basiques de nettoyage dans l'ensemble des secteurs de l'hôtel et de la restauration. Ces tâches comprennent, par exemple, le nettoyage des chambres lors de l'arrivée, du séjour et du départ des hôtes. Cette même formation pratique permet également l'apprentissage du concept HACCP ou de la gestion des stocks dans le domaine alimentaire et non alimentaire.

Afin de garantir un enseignement de qualité des principes de base indiqués ci-dessus, le secteur de l'économie domestique emploie de préférence des spécialistes en hôtellerie / employés en hôtellerie ou des collaborateurs/trices bénéficiant de longues années d'expérience.

Assortiment/ équipement minimum:

- Chambres d'hôte et espaces publics.
- Machines, appareils et ustensiles de nettoyage permettant un nettoyage et une conservation de la valeur professionnels dans tout l'espace hôtelier et de restauration.
- Suffisamment de possibilités de stockage pour la conservation séparée d'aliments, produits non-food et matériaux de nettoyage.
- Lors de tâches externalisées dans le domaine de l'économie domestique, il convient d'assurer une communication alternative concernant les objectifs de performance (p. ex. directement avec l'entreprise responsable).

Réception/ Bureau

Profil d'exigences:

L'entreprise formatrice doit en principe disposer d'un front office et d'un back office dans lesquels sont réalisés et diffusés – par différents canaux de communication – la correspondance dans plusieurs langues, les offres hôtelières, les prestations de services ou le suivi direct et indirect des clients. Des simples tâches dans les domaines comptabilité et gestion des ressources humaines font également partie des compétences d'un/d'une spécialiste en communication hôtelière (CFC). Comme l'indique la qualification professionnelle, une des tâches centrales est bien entendu la communication avec les clients de l'établissement, une communication qui inclut, par exemple, le check-in/ check-out, les communications téléphoniques, les mails, les échanges sur les réseaux sociaux ou les portails d'évaluation.

La formation aux tâches indiquées ci-dessus, dont certaines en langues étrangères, exige chez les collaborateurs qualifiés de l'établissement un certain savoir-faire. Il est donc recommandé de ne confier la formation des apprentis qu'à des professionnels spécialisés (par exemple le chef de la réception, le directeur administratif, l'assistant de direction, l'hôtelier).

Assortiment/ équipement minimum:

- Front office, bureaux et espaces administratifs.
- Différents canaux de communication et supports d'information (p. ex. médias imprimés, digitaux, etc.).
- Programmes informatiques pour:
 - a. Check-in/ check-out
 - b. Saisie de données, d'informations et de statistiques (clients, partenaires, collaborateurs).
 - c. Programmes statistiques (p. ex. pour l'analyse de données touchant au nombre de nuitées, prix moyens, RevPAR et/ou diverses postes de revenus)
 - d. Programmes de traitement de texte, calcul, présentation, graphiques et e-mail
- Structures de soutien permettant d'assurer des prestations telles qu'une comptabilité simple, la planification d'offres ou l'exécution de tâches répétitives dans le domaine RH.
- Utilisation de réseaux sociaux ainsi que de portails et plateformes d'évaluation.
- Instruments permettant la saisie de la satisfaction des clients et des partenaires (p. ex. à l'aide d'évaluations).

Il doit être possible de couvrir tous les points au niveau interne. L'externalisation n'est pas autorisée.

Langues/ Présentation

Il est entre autres important de disposer – tout au moins à la réception ou au bureau – de formateurs qui maîtrisent une deuxième langue du pays et/ou l'anglais et qui soient en mesure de communiquer et de former dans ces langues. L'entreprise formatrice est par ailleurs organisée de manière que soient respectées au quotidien les conventions usuelles en matière de courtoisie.

Les documents doivent être disponibles dans la deuxième langue nationale ainsi qu'en anglais (p. ex. menus ou documents de confirmation). Lorsque la deuxième langue nationale n'est pas activement utilisée au sein de l'entreprise de formation, il convient impérativement d'envoyer les apprentis de 2e et 3e année dans un établissement hôtelier de la région linguistique en question (séjour linguistique).

Autorisation de formation

Les autorisations de formation seront officiellement délivrées par les cantons dès le 1er janvier 2017. Les différents cantons examinent d'ores et déjà les demandes. Veuillez contacter votre interlocuteur responsable. Les départements ci-dessus (p. ex. cuisine) ayant déjà obtenu une autorisation de formation ne nécessitent pas de contrôle cantonal complémentaire.