



Documents de référence

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 6 juillet 2023 sur la formation professionnelle initiale

Gestionnaire en hôtellerie-intendance avec certificat fédéral de capacité (CFC)

N° de la profession 78404

Table des matières

1	Introduction	1
2	Situations de référence	2
	Situation 1 : Prise en charge des hôtes, des clients ainsi que le service	2
	Situation 2 : Aménagement et nettoyage des locaux.....	3
	Situation 3 : Linge privé, d'entreprise et septique	3
3	Établissements de référence	4
	Entreprise de référence 1 : clinique / hôpital de soins aigus avec réhabilitation intégrée	4
	Entreprise de référence 2 : Hôtel design.....	4
	Entreprise de référence 3 : Hôtel Wellness.....	4
	Entreprise de référence 4 : Centre de soins, d'hébergement et de retraite	5
	Entreprise de référence 5 : Hôtel de montagne	5
4	Liste de référence des machines	6
5	Liste de référence des boissons et des repas	7

1 Introduction

Les documents de référence constituent une collection d'exemples qui peuvent être utilisés pendant la formation professionnelle initiale dans les trois lieux de formation. Les documents de référence comprennent des situations de référence, des entreprises de référence, une liste de référence de machines et une liste de référence de mets et de boissons.

A l'école professionnelle, les documents de référence servent à des études de cas, en permettant par exemple d'associer individuellement des situations de référence et des entreprises de référence. Les documents de référence servent de moyens auxiliaires et aident à concevoir l'enseignement de manière orientée vers l'action.

Dans les entreprises formatrices et les cours interentreprises, des mandats pratiques prédéfinis sont liés aux documents de référence.

2 Situations de référence

Trois situations de référence différentes décrivent des actions qui mettent en relation les différentes compétences opérationnelles des gestionnaires en hôtellerie-intendance. Elles constituent le cadre de différentes actions concrètes.

Les mandats pratiques des lieux de formation que sont l'entreprise et les cours interentreprises se réfèrent à chaque fois aux situations de référence.

Situation 1 : Prise en charge des hôtes, des clients ainsi que le service

Aujourd'hui, le gestionnaire en hôtellerie-intendance travaille au service. Il y assume la responsabilité de la journée et est chargé de veiller au bon déroulement du service. Il commence par les préparatifs du petit-déjeuner. Avec une collègue, il s'occupe du buffet riche et varié du petit-déjeuner. Ensemble, ils préparent la mise en place afin de ne pas perdre de temps aux heures de pointe. Il sert aux hôtes, aux clients et aux clientes des boissons chaudes qu'il prépare fraîchement et préparé à la machine. Pour le buffet, lui et sa collègue préparent des petits plats frais. Pour ce faire, ils utilisent différents appareils et machines qu'ils nettoient après usage.

Lors de la gestion du buffet, de la préparation des repas, du stockage, de la déclaration des aliments ainsi que de l'utilisation et du nettoyage des machines et appareils, il respecte les directives et les normes de qualité de l'entreprise.

Le service du petit-déjeuner comprend également des tâches de lavage et de rangement de la vaisselle. Pour la vaisselle et les couverts utilisés, le gestionnaire en hôtellerie-intendance met en œuvre les étapes du cycle de vaisselle et de lavage. Ce faisant, il dose soigneusement les produits de lavage de la vaisselle et les utilise en respectant l'environnement. Il utilise les machines et appareils correspondants de manière professionnelle, les contrôle et les nettoie selon les directives de l'entreprise et les instructions du fabricant. Il reconnaît les défauts et les transmet au service compétent.

Il élimine les déchets produits lors du petit-déjeuner et les restes de repas conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales. Le gestionnaire en hôtellerie-intendance trie les matières recyclables.

Le repas de midi est servi directement dans des assiettes aux hôtes, aux clients et aux clientes. Les personnes souffrant d'intolérance demandent régulièrement au gestionnaire en hôtellerie-intendance quels sont les allergènes et les ingrédients des plats. La cuisinière responsable lui fournit les informations et les recommandations correspondantes, qu'il transmet aux hôtes, aux clients et aux clientes pour les protéger. Il indique des alternatives dans l'offre alimentaire.

Les offres de l'établissement sont également attrayantes pour les clients externes. Ils paient souvent directement ou sur facture. Ainsi, le gestionnaire en hôtellerie-intendance gère également de manière fiable le système de caisse avec les différentes possibilités de paiement.

Un groupe s'est inscrit à court terme pour une manifestation dans la salle de réunion, suivie d'un apéritif. L'organisation de l'événement est confiée au gestionnaire en hôtellerie-intendance qui planifie et prépare l'infrastructure nécessaire, met à disposition les boissons souhaitées et commande en cuisine les denrées alimentaires pour l'apéritif.

L'accueil aimable et attentif des hôtes, des clients et des clientes est une caractéristique importante de l'entreprise. Ils doivent se sentir particulièrement à l'aise dans l'établissement. C'est pourquoi le gestionnaire en hôtellerie-intendance demande régulièrement aux hôtes, aux clients et aux clientes ce qu'ils souhaitent et comment ils se sentent. Il y en a pourtant parmi eux dont les attentes et les exigences ne sont pas satisfaites. Il reçoit poliment ces réactions, les transmet à ses supérieurs ou prend lui-même des mesures efficaces.

Situation 2 : Aménagement et nettoyage des locaux

Le gestionnaire en hôtellerie-intendance travaille cette semaine au nettoyage. Il est responsable de tous les travaux de nettoyage à l'étage qui lui ont été attribués. Le matin, il effectue le nettoyage de contrôle et le nettoyage courant. L'après-midi, le gestionnaire en hôtellerie-intendance effectue divers travaux de nettoyage intermédiaires et à fond. Pour les tâches de nettoyage, il utilise différentes machines et appareils. Il les utilise dans les règles de l'art et vérifie qu'ils sont complets, qu'ils contiennent les consommables nécessaires et qu'ils ne sont pas endommagés. Ce faisant, il respecte les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.

Cette semaine, des entrées et des sorties sont prévues à l'étage. Une chambre sera réaffectée en milieu de semaine. Le gestionnaire en hôtellerie-intendance est responsable de la préparation et du contrôle de cette chambre et documente les travaux effectués selon les directives de l'entreprise et à l'aide d'une liste de contrôle. Une autre chambre se libère à la fin de la semaine. Le gestionnaire en hôtellerie-intendance effectue dans cette chambre tous les travaux de nettoyage à fond ainsi que le nettoyage des salles d'eau selon les exigences de qualité de l'entreprise. Il utilise à cet effet les instruments de contrôle prescrits. Lors des travaux de contrôle, il constate un défaut sur un objet d'équipement. Il en fait le constat et procède selon les directives correspondantes de l'entreprise. Il est notamment prévu que le gestionnaire en hôtellerie-intendance informe le service compétent.

En début de semaine, l'entretien des plantes et le renouvellement des décorations sont au programme dans les couloirs. Le gestionnaire en hôtellerie-intendance entretient les plantes existantes et réalise pour la zone de réception une décoration adaptée à la saison.

En outre, il effectue le nettoyage intermédiaire des fenêtres pendant la semaine. Pour cela, il est aidé par un stagiaire qu'il instruit et guide dans son travail.

Situation 3 : Linge privé, d'entreprise et septique

Différents types de linge sont traités dans la blanchisserie de l'établissement. Le gestionnaire en hôtellerie-intendance est aujourd'hui responsable des travaux du circuit du linge. Il utilise pour cela différentes machines et des appareils de la blanchisserie, des produits de lavage et des auxiliaires de lavage dans le circuit du linge. Il dose soigneusement les lessives et utilise les produits auxiliaires de lavage avec modération et dans le respect de l'environnement.

Une partie du linge de l'entreprise est traitée par une blanchisserie externe. Aujourd'hui, du linge propre est livré. Le gestionnaire en hôtellerie-intendance contrôle l'intégralité et la qualité du linge à sa réception. Il compare la commande avec le bon de livraison et contrôle la qualité à l'aide d'un outil de contrôle. Lors du contrôle, il constate des défauts dans la quantité et la finition. Ainsi, du linge d'un autre établissement a été livré et le sien n'a pas été traité comme convenu. Le gestionnaire en hôtellerie-intendance documente ses constatations et les transmet à la personne responsable. Il contrôle ensuite les commandes de linge et exécute la commande conformément aux directives de l'entreprise.

Un client ou une cliente est tombé(e) malade, ce qui entraîne la production de linge septique. Dans ce genre de situation, il existe des règles claires au sein de l'entreprise. Dans ce cas, la supérieure attache une importance particulière à ce que les collaboratrices et collaborateurs respectent systématiquement les règles d'hygiène personnelle et professionnelle, de sécurité au travail et de protection de la santé. Le gestionnaire en hôtellerie-intendance s'y tient consciencieusement afin de se protéger lui-même.

Il termine sa journée de travail en nettoyant les machines et les appareils de la blanchisserie et en déposant les produits de lessive et les auxiliaires de lavage aux endroits prévus à cet effet.

3 Établissements de référence

Les entreprises de référence sont différentes entreprises fictives qui peuvent être utilisées dans les trois lieux de formation et qui incitent à regarder plus loin que le bout de son nez vers d'autres types d'entreprises. Les entreprises de référence peuvent être combinées à volonté avec les situations de référence et des études de cas peuvent être créées.

Entreprise de référence 1 : clinique / hôpital de soins aigus avec réhabilitation intégrée

Philosophie :	« Retrouver la santé au quotidien »
Taille :	300 lits
Localisation :	Périphérie
Segment de clientèle :	Résidents de courte et de longue durée de tous âges
Infrastructure :	Restaurant, restaurant du personnel, salles de réunion et de conférence, bureaux, aula, salles d'examen, hôtellerie d'unité de soins, salle de thérapie, salle d'opération, unité de soins intensifs, urgences, dialyse, espace de silence, coiffeur, podologie, crèche pour les collaborateurs, parking couvert, le linge est externalisé

Entreprise de référence 2 : Hôtel design

Philosophie :	« Profiter durablement »
Taille :	15 chambres individuelles, 30 chambres doubles, 2 suites
Localisation :	Centre-ville, urbain
Segment de clientèle :	Touristes, clientèle d'affaires
Infrastructure :	Bar, salle de petit-déjeuner, réception, bureau, terrasse avec végétation, restaurant, salle de séminaire, 3 places de parking, blanchisserie interne, produits/matériaux régionaux, recyclage et upcycling, pas de Food Waste

Entreprise de référence 3 : Hôtel Wellness

Philosophie :	« Détente pour hôtes exigeants »
Taille :	20 chambres individuelles, 42 chambres doubles, 3 studios, 5 appartements, 2 suites
Localisation :	Au bord du lac, à la campagne
Segment de clientèle :	Hôtes d'un jour, hôtes de vacances, hôtes de séminaires, événements/célébrations, hôtes de week-end
Infrastructure :	Location pour les activités de loisirs, espace détente, sauna, massages, salle de fitness, snack-bar en libre-service, café-lounge / bar, restaurant, all inclusive, salles de séminaire, parking, blanchisserie en sous-traitance

Entreprise de référence 4 : Centre de soins, d'hébergement et de retraite

Philosophie :	« Comme chez soi »
Taille :	20 appartements de 2,5 pièces avec service, 10 appartements de 3,5 pièces avec service, 100 lits de soins
Localisation :	Agglomération
Segment de clientèle :	Personnes nécessitant une prise en charge
Infrastructure :	Salle de thérapie, salle de fitness, ateliers, bibliothèque, coiffeur, podologie, restaurant, salles de séminaire, salle de réunion, bureaux, cuisine du service, manifestations et événements, blanchisserie interne, parking

Entreprise de référence 5 : Hôtel de montagne

Philosophie :	« Un lieu pour tous »
Taille :	5 chambres individuelles, 20 chambres doubles, 5 chambres familiales, 10 appartements
Localisation :	Région de montagne
Segment de clientèle :	Familles, sportifs, propriétaires de chiens
Infrastructure :	Restaurant, demi-pension et pension complète, aire de jeux, programme d'activités pour enfants, salle de jeux pour enfants, animaux domestiques acceptés, salon, réception, local à skis et à vélos, parking, blanchisserie externalisée

4 Liste de référence des machines

Nettoyage

- Aspirateurs à sec
- Aspirateur à eau
- Autolaveuse
- Monobrosse
- Injection-extraction

Blanchisserie

- Lave-linge
- Sèche-linge
- Station de repassage
- Calandre
- Machine à coudre

Restauration/organisation de la vaisselle

- Machine à café
- Mixeur
- Lave-vaisselle (tapis/passage et verres)

Cuisine**

- Steamer
- Grill
- Micro-ondes
- Appareil de régénération

** Objectif évaluateur de l'entreprise propre au domaine spécifique intendance

5 Liste de référence des boissons et des repas

Boissons chaudes

- Café avec ou sans lait
- Thé aux fruits, tisane et punch
- Boissons lactées

Boissons froides

- Jus de fruits
- Minérales et boissons sucrées
- Boissons lactées froides

Boissons alcoolisées

- Bière
- Vin rouge et blanc

Plats froids**

- Assiette de viande froide / assiette de fromage
- Assiette/corbille de fruits

Plats chauds**

- OEufs au plat
- OEuf à la coque ou dur
- OEufs brouillés
- Omelette nature et avec garniture

** Objectif évaluateur de l'entreprise propre au domaine spécifique intendance

Organisation du monde du travail

Secrétariat • Adligenswilerstrasse 22 • 6002 Luzerne • Tel 041 921 62 77 • Fax 041 921 62 78

Geschäftsstelle • Adligenswilerstrasse 22 • 6002 Luzern • Téléphone 041 921 62 77 • Fax 041 921 62 78
info@oda-hauswirtschaft.ch • www.oda-hauswirtschaft.ch

Hotel & Gastro formation Schweiz / Suisse / Svizzera

Eichstrasse 20 | Postfach 362 | 6353 Weggis | +41 41 392 77 77 | info@hotelgastro.ch
Avenue Général-Guisan 48a | 1009 Pully | +41 21 804 85 30 | romandie@hotelgastro.ch