



Documents de référence

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 10 juillet 2023 sur la formation professionnelle initiale

**Employée en hôtellerie-intendance /
Employé en hôtellerie-intendance
avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)**

N° de la profession 78405

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 employé-e-s 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, l'employé en hôtellerie-intendance travaille au service. Il assiste la responsable journalière et est coresponsable du bon déroulement du service dans le cadre de cet exercice. Il commence par les préparatifs du petit-déjeuner. Avec une collègue, il s'occupe du buffet riche et varié du petit-déjeuner. Ensemble, ils élaborent la mise en place afin de ne pas perdre de temps lors du coup de feu. Il sert aux clients et aux clientes des boissons chaudes qu'il prépare rapidement et à la minute. Pour le buffet, lui et sa collègue préparent de petits mets frais. Pour ce faire, il utilise différents appareils et machines qu'il nettoie après usage.

Il respecte les directives de l'entreprise et les normes de qualité lors de la gestion du buffet, de la préparation des repas, du stockage, de la déclaration des denrées alimentaires ainsi que lors de l'utilisation et du nettoyage des machines et des appareils.

Le service du petit-déjeuner comprend également des tâches de lavage et de rangement de la vaisselle. Pour la vaisselle et les couverts utilisés, l'employé en hôtellerie-intendance met en œuvre les étapes du circuit de vaisselle et de lavage. Il dose soigneusement les produits de lavage de la vaisselle et les utilise ainsi dans le respect de 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 gère les déchets produits lors du petit-déjeuner et les restes de repas conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales. L'employé en hôtellerie-intendance trie soigneusement les matériaux recyclables afin qu'ils puissent être recyclés.

Un groupe s'est inscrit à court terme pour un repas de midi. L'employé en hôtellerie-intendance soutient la personne responsable dans l'exécution du service. Le menu commandé est servi directement sur des assiettes aux clients et clientes. Ce faisant, il respecte les directives de l'entreprise ainsi que les règles de service.

L'accueil aimable et attentif des clients et clientes est une caractéristique importante de l'entreprise. Ils doivent se sentir particulièrement bien dans l'établissement. C'est pourquoi l'employé en hôtellerie-intendance demande régulièrement aux clients et 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 et les transmet à ses supérieurs.

Situation 2 : Aménagement et nettoyage des locaux

L'employé 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, l'employé en hôtellerie-intendance effectue divers travaux de nettoyage intermédiaires et à fond. Pour les travaux 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 départs et des arrivées sont prévus à l'étage. Une chambre sera réaffectée en milieu de semaine. L'employé 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. L'employé en hôtellerie-intendance effectue dans cette chambre tous les travaux de nettoyage à fond ainsi que le nettoyage de la salle 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 dresse le procès-verbal et procède selon les directives correspondantes de l'entreprise. Il est notamment prévu que l'employé en hôtellerie-intendance informe le service compétent, ce qu'il fait immédiatement.

En début de semaine, l'entretien des plantes et le renouvellement des décorations sont au programme dans les couloirs. L'employé en hôtellerie-intendance entretient les plantes existantes et réalise une décoration de saison pour la zone d'accueil.

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. Pour ce genre de situation, il existe des directives 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 d'entreprise, de sécurité au travail et de protection de la santé. L'employé en hôtellerie-intendance s'y conforme 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 lavage 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

- Aspirateur 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)

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

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