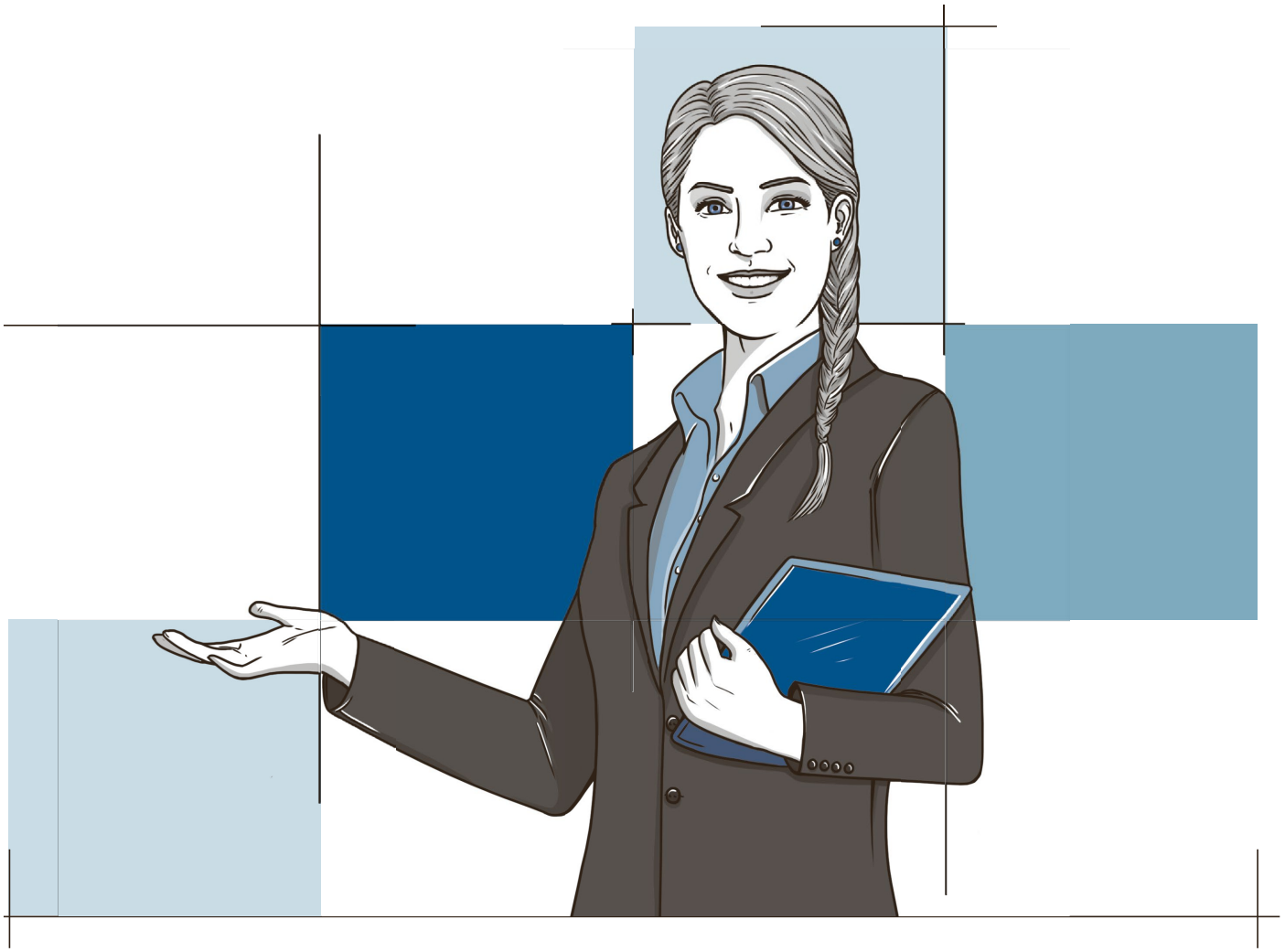

Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final

concernant l'ordonnance du SEFRI du 11 octobre 2016 sur la formation professionnelle initiale et le plan de formation du 1 janvier 2017

pour

Spécialiste en communication hôtelière CFC

N° de la profession 79200

publiées par Hotel & Gastro *formation* Suisse le
1 mai 2019

document disponible sur le site www.hotelgastro.ch

Hotel & Gastro formation by Hotel & Gastro Union GastroSuisse HotellerieSuisse

Table des matières

1 Objectif 4

2 Bases légales 4

3 Vue d'ensemble de la procédure de qualification avec examen final 4

4 Détail par domaine de qualification 6

4.1 Domaine de qualification « travail pratique prescrit » (TPP) 6

4.2 Domaine de qualification « connaissances professionnelles » 10

4.3 Domaine de qualification « culture générale » 11

5 Note d'expérience 12

6 Informations relatives à l'organisation 12

6.1 Inscription à l'examen 12

6.2 Réussite de l'examen 12

6.3 Communication du résultat de l'examen 12

6.4 Empêchement en cas de maladie ou d'accident 12

6.5 Répétition d'un examen 12

6.6 Procédure / voie de recours 12

6.7 Archivage 12

Entrée en vigueur 13

Annexe : Liste des modèles 14

1 Objectif

Les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final et leurs annexes précisent les directives de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale et du plan de formation.

2 Bases légales

Les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification dans la formation professionnelle initiale s'appuient sur les bases légales suivantes :

- la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle (LFPr ; RS 412.10), en particulier art. 33 à 41 ;
- l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr ; RS 412.101), en particulier art. 30 à 35, art. 39 et 50 ;
- l'ordonnance du SEFRI du 09 avril 2025 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241), en particulier art. 6 à 14 ;
- l'ordonnance du SEFRI du 11 octobre 2016 sur la formation professionnelle initiale de Spécialiste en communication hôtelière avec certificat fédéral de capacité (CFC), notamment les art. 16 à 21, qui portent sur les procédures de qualification ;
- le plan de formation du 1 janvier 2017 relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de Spécialiste en communication hôtelière avec certificat fédéral de capacité (CFC) ;
- le Manuel pour expertes et experts aux procédures de qualification de la formation professionnelle initiale – Conseils et instruments pour la pratique[1].

3 Vue d'ensemble de la procédure de qualification avec examen final

La procédure de qualification vise à vérifier si la personne en formation ou la personne candidate a acquis les compétences opérationnelles nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle définie.

Les schémas synoptiques ci-après présentent les domaines de qualification avec la forme de l'examen, la note d'expérience, les points d'appréciation, les pondérations respectives, les notes éliminatoires (notes minimales à obtenir) et les dispositions concernant l'arrondissement des notes conformément à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale.

La feuille de notes pour la procédure de qualification et la feuille de notes requise pour le calcul de la note d'expérience est disponible à l'adresse suivante : http://qv.berufsbildung.ch

1 Editeur : Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle (IFFP) en collaboration avec le Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CSFO). Le manuel peut être téléchargé à l'adresse suivante : http://www.iffp.swiss/informations-generales-aux-cours-dexpert-e-s-aux-examens

Vue d'ensemble des domaines de qualification, de la note d'expérience et de l'arrondissement des notes pour le travail pratique prescrit (TPP)

Procédure de qualification avec examen final

Spécialiste en communication hôtelière CFC

Domaines de qualification et la note d'expérience	Point d'appréciation
Domaine de qualification Travail pratique sous forme TPP Pondération 40 % Note éliminatoire	**Conseil et encadrement des clients et des partenaires** **Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité** Pondération 40 %
	Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations **Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs** Pondération 30 %
	Entretien professionnel concernant tous les domaines de compétences opérationnelles Pondération 30 %
Domaine de qualification compétances opérationnelles Pondération 20 %	**Conseil et encadrement des clients et des partenaires** Pondération 40 %
	Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations Pondération 20 %
	Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs Pondération 40 %
Domaine de qualification culture générale Pondération 20 % Conformément à l'ordonnance du SEFRI concernant les conditions minimales relatives à la culture générale	
Note d'expérience Pondération 20 %	**Note semestrielle de l'enseignement des connaissances professionnelles**
La note globale est arrondie à la première décimale	Les points d'appréciation définis dans l'ordonnance sur la formation et le plan de formation sont arrondis à des notes entières ou à des demi-notes.

Art. 34, al. 2, OFPr
Des notes autres que des demi-notes ne sont autorisées que pour les moyennes résultant des points d'appréciation fixés par les prescriptions sur la formation correspondantes. Ces moyennes ne sont pas arrondies au-delà de la première décimale.

4 Détail par domaine de qualification

4.1 Domaine de qualification « travail pratique prescrit » (TPP)

Dans le domaine de qualification « travail pratique », la personne en formation ou la personne candidate doit montrer qu'elle est à même d'exécuter les tâches demandées dans les règles de l'art et en fonction des besoins et de la situation.

Le TPP dure huit heures et est structuré de telle sorte qu'il peut être organisé dans l'entreprise formatrice ou en tant qu'examen groupé. Il porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après assortis des pondérations suivantes :

Point d'appréciation	Domaines de compétences opérationnelles	Pondération
1	*Conseil et encadrement des clients et des partenaires* *Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité*	*40 %*
2	*Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations* *Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs*	*30 %*
3	*Entretien professionnel concernant tous les domaines de compétences opérationnelles*	*30 %*

Le point d'appréciation 1 se compose des compétences opérationnelles suivantes, il bénéficie d'une pondération de 40 % :

1.1 Adapter la communication avec les clients et les partenaires aux besoin et aux objectifs

1.2 Contrôler et assurer la planification du travail et des tâches journalières

1.3 Préparer et catégoriser les différents produits et services proposés par l'entreprise

1.4 Encadrer les clients, vendre les différents produits et services proposés par l'entreprise

1.5 Recueillir et évaluer les commentaires, faire des retours et mettre en œuvre des mesures

1.6 S'entretenir avec les clients et les partenaires dans une deuxième langue nationale

1.7 S'entretenir avec les clients et les partenaires dans la troisième langue (anglais)

4.1 Gérer les stocks de manière durable et procéder à la réception des marchandises

4.2 Garantier la préservation des valeurs de l'entreprise

4.3 Assurer dans les processus-clés les principes de durabilité dans et entre tous les services

4.4 Mettre en œuvre les valeurs et les normes de l'entreprise

Le point d'appréciation 2 se compose des compétences opérationnelles suivantes, il bénéficie d'une pondération de 30 % :

2.1 Concevoir et planifier des offres de coopération et des offres proposées par l'entreprise

2.2 Concevoir des supports médiatiques et de communication simples à l'aide des technologies actuelles

3.1 Recueillir des informations sur les bases, les données et les chiffres nécessaires aux tâches administratives

3.2 Traiter la correspondance interne et externe

3.3 Tenir une comptabilité financière simple

3.4 Collaborer à la gestion des dossiers des collaborateurs et aux tâches liées aux entrées en fonction et aux départs

3.5 Tenir des statistiques de l'entreprise, surveiller les processus de travail, mettre en place des mesures de pilotage, garantir l'organisation structurelle et fonctionnelle

3.7 Rédiger des textes simples et traiter la correspondance avec les clients et les partenaires dans la troisième langue anglais

Le point d'appréciation 3 se compose des compétences opérationnelles suivantes, il bénéficie d'une pondération de 30 % :

1. Conseil et encadrement des clients et des partenaires
2. Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations
3. Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs
4. Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité

Profil de qualification

La commission pour les procédures de qualification prévoit la manifestation à traiter dans le cadre du TPP. Tous les lieux d'examen organisent le même déroulement des travaux pratiques prescrits.
Lors de l'exécution et de l'évaluation du TPP, le profil de qualification du métier est placé au premier plan :

- être hôte
- penser de manière systémique
- prendre en compte les interfaces en amont et en aval
- communiquer de manière optimale

Évaluation

Les critères d'évaluation et la pondération sont définis dans le procès-verbal d'examen. L'évaluation selon les critères se fait sous forme de notes ou de points. Si elle se fait sous forme de points, le total est converti en une note par point d'appréciation (note entière ou demi-note). Il n'existe pas de sous-point d'appréciation. L'évaluation est axée sur le profil de qualification du métier.

Aides

Seules les aides permises conformément à la convocation d'examen sont autorisées.

La situation avec le client

Exemple d'une situation avec le client : Noces d'or

Back office | Front office | Service des mets et des boissons | Intendance | = Réflexion | Entretiens professionnels

Une situation d'examen est assignée au candidat. Toutes les parties de l'examen sont basées sur cette situation.

Déroulement

Le déroulement du TPP est conçu de telle sorte que l'examen pratique peut être organisé dans un établissement hôtelier ou sur un lieu d'examen (sous la forme d'examen groupé). Des domaines individuels tels que le front office, l'économie domestique, ainsi que la partie 2 de l'entretien professionnel peuvent être échangés. Les situations avec le client sont recommandés par l'Ortra nationale. Le chef expert indique quelles situations sont utilisées pour le travail pratique concerné.

La situation avec le client est structurée de la manière suivante :

Préparation	Back Office (Communication y compris la troisième langue anglais, réservation, organisation)
Séjour des clients	Intendance, Front Office y compris la deuxième langue nationale, F&B
Suivi	Back Office y compris 75 min. d'entretien professionnel

Exemple de déroulement du TPP

Domaine	Compétances opérationnelles	Partie d'examen	Heure	Durée (min.)
Instruction partie 1		Information succincte sur le lieu de cours	08h00	10'
		Mise en place du poste de travail, Login	08h10	10'
Préparation / suivi	1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 1.7, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.7	Back office	08h20	150'
		Pause	10h50	10'
Encadrement des clients		Mise en place, Login	11h00	10'
	1.1, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 3.1, 3.2	Front office	11h10	30'
		Pause	11h40	40'
	1.1, 1.3, 1.4, 4.1, 4.2, 4.4	Service des mets et des boissons	12h20	150'
		Mise en place	14h50	15'
	1.4, 4.2, 4.3	Intendance	15h05	30'
		Pause	15h35	10'
Entretien professionnel		**Partie 1, entretien de réflexion** Prise de connaissance des documents	15h45	5'
		Refléxion	15h50	30'
		Partie 2, entretien professionnel Prise de connaissance des documents	16h20	10'
	1.1, 1.2, 3.3, 3.4, 3.5, 4.3, 4.4	RH, l'organisation d'entreprise et les chiffres d'exploitation	16h30	30'
		Total 8 heures *(sans pauses)*	**17h00**	**480'**

Dispositions d'exécution concernant les différents domaines
Pour un aménagement optimal du lieu d'examen, il faut se référer au document suivant : *« Profil d'exigences et liste d'assortiment minimal entreprises formatrices Spécialiste en communication hôtelière CFC »* (www.hotelgastro.ch/dlspeco)

Front Office
Ici, il s'agit d'un jeu de rôle, basé sur la situation avec le client, entre le candidat et un expert au examen (Check-in, Check-out, 2e langue nationale, entretien de vente, réclamation, etc.)

F&B (cuisine et service)
- La situation avec le client sert de base pour la partie d'examen F&B.
- Le service actif des plats et boissons ainsi que l'offre de plats et boissons est basé sur la situation avec le client.
- Il est recommandé, dans l'idéal, de publier les situations avec les clients 6 mois à l'avance.
- Menu à 3 service :
  Hors d'œuvre froid ou potage, plat principal, proposition de dessert
  Plat principal : 2 à 3 plats pour chaque (poisson, viande, végétarien), les boissons découlent de la situation avec le client.
- Le domaine cuisine ne sera pas exécuté activement en cuisine. Seule une gestion simple des stocks avec réception des marchandises sera effectuée.
- Les produits issus de la situation avec le client sont mis en œuvre directement à la table (préparation, recommandation, allergies, origine des produits, storytelling, etc.).

Intendance
La partie d'examen Intendance se base sur la situation avec le client.

Partie orale de l'examen
L'examen oral consiste en un entretien de réflexion (partie 1) et un entretien professionnel (partie 2).
L'entretien de réflexion comprend un temps de prise de connaissance des documents ainsi qu'une réflexion sur l'examen pratique.
L'entretien professionel comprend un temps de prise de connaissance des documents ainsi que des questions sur des sujets tels que les RH, l'organisation d'entreprise et les chiffres d'exploitation.
Les données servant au calcul des chiffres clés sont indiquées dans la situation avec le client.

Intervention expert
L'Ortra nationale recommande 2 experts par candidat à l'examen. La recommandation détaillée portant sur les exigences posées aux experts en chef et aux experts est stipulée dans le document séparé intitulé *« Recommandation exigences CEXP et EXP pour la procédure de qualification Spécialiste en communication hôtelière CFC »*.

Intervention clients
Une table pour 4 personnes est recommandée pour le service de midi. Pour les situations d'examen dans le domaine Front Office, un expert par candidat est prévu comme client dans le jeu de rôle. Le second expert prend le rôle de l'observateur.

4.2 Domaine de qualification « connaissances professionnelles »

Dans le domaine de qualification « connaissances professionnelles », il est vérifié que la personne en formation ou la personne candidate a bien acquis les connaissances requises pour une activité couronnée de succès. L'examen a lieu vers la fin de la formation professionnelle initiale et dure 3 heures.

L'examen porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après assortis des pondérations suivantes selon les formes d'examen indiquées :

Point d'appréciation	Domaines de compétences opérationnelles	Forme et durée de l'examen	Pondération
		par écrit	
1	*Conseil et encadrement des clients et des partenaires*	*70 min.*	*40 %*
2	*Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations*	*40 min.*	*20 %*
3	*Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs*	*70 min.*	*40 %*

L'évaluation selon les critères se fait sous forme de notes ou de points. Si elle se fait sous forme de points, le total est converti en une note par point d'appréciation (note entière ou demi-note) [2].

Le point d'appréciation 1 se compose des compétences opérationnelles suivantes, il bénéficie d'une pondération de 40 % :

1.1 Adapter la communication avec les clients et les partenaires aux besoin et aux objectifs

1.2 Contrôler et assurer la planification du travail et des tâches journalières

1.3 Préparer et catégoriser les différents produits et services proposés par l'entreprise

1.4 Encadrer les clients, vendre les différents produits et services proposés par l'entreprise

1.5 Recueillir et évaluer les commentaires, faire des retours et mettre en œuvre des mesures

Le point d'appréciation 2 se compose des compétences opérationnelles suivantes, il bénéficie d'une pondération de 20 % :

2.1 Concevoir et planifier des offres de coopération et des offres proposées par l'entreprise

2.2 Concevoir des supports médiatiques et de communication simples à l'aide des technologies actuelles

2.3 Concevoir des instruments pour évaluer la satisfaction des clients

Le point d'appréciation 3 se compose des compétences opérationnelles suivantes, il bénéficie d'une pondération de 40 % :

3.1 Recueillir des informations sur les bases, les données et les chiffres nécessaires aux tâches administratives

3.2 Traiter la correspondance interne et externe

3.3 Tenir une comptabilité financière simple

3.4 Collaborer à la gestion des dossiers des collaborateurs et aux tâches liées aux entrées en fonction et aux départs

3.5 Tenir des statistiques de l'entreprise, surveiller les processus de travail, mettre en place des mesures de pilotage, garantir l'organisation structurelle et fonctionnelle

3.6 Rédiger des textes simples et traiter la correspondance avec les clients et les partenaires dans une deuxième langue nationale

3.7 Rédiger des textes simples et traiter la correspondance avec les clients et les partenaires dans la troisième langue anglais

2 La formule pour la conversion des points en note est décrite dans le Manuel pour expertes et experts aux procédures de qualification de la formation professionnelle initiale. Conseils et instruments pour la pratique, p. 27 http://www.iffp.swiss/informations-generales-aux-cours-dexpert-e-s-aux-examens

Structure
Un établissement modèle suit le candidat durant les 3 heures d'examen écrit.

La première partie dure 60 minutes et a lieu sous forme d'examen « closed book ».
La deuxième partie dure 120 minutes et a lieu sous forme d'examen « open book ».
Dans les deux parties de l'examen, les tâches seront établies pour toutes les positions (1 à 3).

L'accent est mis sur le contrôle des compétences et du profil de qualification. Aucune question n'est posée sur le savoir. Les langues étrangères sont contrôlées à l'écrit dans la deuxième partie.

Aides
Seules les aides permises conformément à la convocation d'examen sont autorisées.

Préparation
Un guide est mis à disposition dans les écoles (à la place d'une présérie).

4.3 Domaine de qualification « culture générale »

Le domaine de qualification « culture générale » est régi par l'ordonnance du SEFRI du 09 avril 2025 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241).

5 Note d'expérience

La note d'expérience est définie dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale. La feuille de notes requise pour le calcul de la note d'expérience est disponible à l'adresse suivante : http://qv.berufsbildung.ch.

6 Informations relatives à l'organisation

6.1 Inscription à l'examen

L'inscription se fait par l'intermédiaire de l'autorité cantonale.

6.2 Réussite de l'examen

Les conditions de réussite sont définies dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale.

6.3 Communication du résultat de l'examen

La communication du résultat de l'examen est régie par les dispositions cantonales.

6.4 Empêchement en cas de maladie ou d'accident

La procédure en cas d'empêchement de participer à la procédure de qualification pour cause de maladie ou d'accident est régie par les dispositions cantonales.

6.5 Répétition d'un examen

Les dispositions concernant les répétitions sont définies dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale.

6.6 Procédure / voie de recours

La procédure de recours est régie par le droit cantonal.

6.7 Archivage

La conservation des documents d'examen est régie par les législations cantonales. Les produits fabriqués dans le cadre du TPP sont la propriété de l'entreprise formatrice.

Entrée en vigueur

Les présentes dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final pour Spécialiste en communication hôtelière CFC entrent en vigueur le 1 mai 2019 et sont valables jusqu'à leur révocation.

Weggis, 1 mai 2019

Hotel & Gastro *formation* Suisse

Le président	Le directeur
.....	.....
Urs Masshardt	Max Züst

Sur proposition du SEFRI le renvoi à l'ordonnance RS 412.101.241 a été actualisé dans le domaine de qualification « culture générale ».

Annexe : Liste des modèles

Documente	Source
Procès-verbal d'examen TPP	Hotel & Gastro *formation* Suisse www.hotelgastro.ch
Feuille de notes pour la procédure de qualification Spécialiste en communication hôtelière CFC	Modèle SDBB | CSFO http://qv.berufsbildung.ch
Feuille de notes pour le calcul de la note d'expérience • Feuille de notes de l'école professionnelle	Modèle SDBB | CSFO http://qv.berufsbildung.ch

Hotel & Gastro *formation* Suisse | Eichistrasse 20 | 6353 Weggis
Téléphone +41 (0)41 392 77 77 | Fax +41 (0)41 392 77 70 | info@hotelgastro.ch | www.hotelgastro.ch