

Description

La ou le spécialiste en hôtellerie accueillent les clients d'un hôtel, préparent les chambres, les halls et les salons de l'hôtel. Ils sont également chargés de travaux à la buanderie, au buffet, à l'économat et à l'office. Ils veillent à la création d'une atmosphère accueillante par la propreté de l'établissement, une préparation minutieuse des chambres d'hôtes et une décoration de bon goût.

Leurs tâches principales consistent à:

Réception

- accueillir les hôtes et enregistrer leur arrivée;
- décrire les prestations offertes par l'établissement hôtelier;
- enregistrer les réservations, traiter les réclamations;
- procéder au départ des hôtes;

Service

- préparer les chambres des hôtes (changer la literie, passer l'aspirateur, nettoyer la salle de bain et les toilettes, approvisionner le mini-bar, etc.);
- soigner les plantes, préparer des arrangements floraux et des décorations;
- préparer les salles de conférences lors de séminaires ou de congrès;
- superviser le travail du personnel non qualifié, lui donner des consignes et des explications claires;
- identifier, recenser les dommages et défauts des équipements, y remédier soi-même ou demander l'intervention d'autres professionnels;

Lessive et lingerie

- trier le linge sale (draps, linges, nappes, etc.), le laver à la machine, le repasser et le ranger;
- entretenir et nettoyer les vêtements des hôtes (chemises, robes, pantalons, etc.), à leur demande;

Logistique

- réceptionner, contrôler et stocker les denrées alimentaires, les boissons, les produits d'entretien et de lessive;
- assurer la distribution des marchandises et tenir à jour un inventaire;
- éliminer les déchets tout en respectant les règles sur la protection de l'environnement;

Office

- approvisionner le buffet pour le petit-déjeuner et assurer le service;
- préparer le matériel nécessaire au service du restaurant: vaisselle, couverts, plats, verres, etc.;
- garnir des plateaux et les livrer aux clients qui désirent être servis en chambre;
- nettoyer et entretenir les machines et appareils: machines à laver la vaisselle, chauffe-plats, etc.
- équiper et configurer les salles de séminaires ou de banquets, servir les boissons et collations,
- débarrasser, nettoyer les tables et ranger le matériel.

Environnement de travail

Les activités des spécialistes en hôtellerie varient en fonction de l'importance de l'hôtel. Dans un petit hôtel, ils sont appelés à effectuer l'ensemble des tâches, alors que dans un grand établissement, ils n'assument la responsabilité que d'un seul secteur. Leurs horaires de travail, irréguliers, les obligent parfois à travailler le soir et en fin de semaine.

Formation

La formation de spécialiste en hôtellerie s'acquiert par un apprentissage.

Lieux

- formation pratique (4 jours par semaine) dans un hôtel;
- formation théorique (1 jour par semaine) à l'école professionnelle ou, si l'apprentissage se fait dans un établissement saisonnier, 2 fois 4 à 5 semaines de cours intercantonaux par année;
- cours interentreprises (16 à 20 jours sur 3 ans).

Durée

- 3 ans.

Conditions d'admission

- scolarité obligatoire achevée;
- certaines entreprises ou écoles recourent à un examen d'admission.

Titre obtenu

- certificat fédéral de capacité (CFC) de spécialiste en hôtellerie.

Possibilité d'obtenir une maturité professionnelle, pendant l'apprentissage ou après l'obtention du CFC, selon des modalités variables d'un canton à l'autre.

Contenu

Branches théoriques (sur 3 ans)	Leçons
Connaissances professionnelles:	
- économie d'entreprise, structure d'entreprise	
- hygiène	
- sécurité au travail et protection de la santé	
- logistique	480
- encadrement des hôtes	
- agencement intérieur	
- préservation de la valeur	
- buanderie	
- installations, machines, appareils et ustensiles	
2e langue	120
Culture générale	360
Gymnastique et sport	120
Total	1080

Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Aptitude à travailler en équipe
- Capacité à s'adapter à un horaire irrégulier ou de nuit
- Hygiène et propreté
- Résistance physique
- Sens de l'accueil
- Présentation soignée

Perspectives professionnelles

Les spécialistes en hôtellerie trouvent des débouchés dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration (hôtels, auberges, homes, bateaux de croisière, etc.). L'expérience, la formation continue et l'apprentissage des langues étrangères leur permettent d'accéder à des postes intéressants. Selon leurs capacités et leurs expériences professionnelles, les spécialistes en hôtellerie peuvent accéder à des postes à responsabilité et travailler comme:

- intendant-e d'un département, d'un étage;
- responsable d'une équipe;
- intendant-e général-e.

CFC délivrés en Suisse romande en 2015:

FR: 5; GE:1; VD: 13; VS: 12; NE: 2.

Perfectionnement

Les spécialistes en hôtellerie peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- cours organisés par les écoles et les associations professionnelles;
- apprentissage complémentaire dans une profession de la branche (spécialiste en restauration, cuisinier-ère);
- certificat de cafetier-ère, restaurateur-trice et hôtelier-ère, divers lieux en Suisse romande;
- brevet fédéral de responsable du secteur hôtelier-intendance, 1 an et demi en emploi, Pully;
- brevet fédéral de responsable de la restauration, 1 an et demi en emploi, Pully;
- brevet fédéral de chef-fe d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration, 1 an et demi en emploi, divers lieux en Suisse romande;
- diplôme fédéral de chef-fe du secteur hôtelier-intendance, 1 an et demi en emploi, divers lieux en Suisse romande;
- diplôme fédéral de chef-fe de la restauration, 1 an et demi en emploi, Morges;
- diplôme fédérale de chef-fe de la restauration collective, 1 an et demi en emploi, Morges;
- diplôme fédéral de chef-fe d'entreprise de l'hôtellerie et de la restauration, 1 an et demi en emploi, Lausanne;
- diplôme de gestion en hôtellerie et restauration, 2 ans à plein temps, Lausanne;
- diplôme de restaurateur-trice-hôtelier-ère ES, 2 ans à plein temps, Genève;
- Bachelor of Science HES-SO en hôtellerie et professions de l'accueil, 3 ans à plein temps, Lausanne.

Pour plus de détails, consulter www.orientation.ch/perfectionnement.

Professions voisines

- Employé en hôtellerie AFP/Employée en hôtellerie AFP
- Gestionnaire en intendance CFC/Gestionnaire en intendance CFC
- Responsable du secteur hôtelier-intendance BF/Responsable du secteur hôtelier-intendance BF
- Spécialiste en restauration CFC/Spécialiste en restauration CFC

Adresses

Gastrosuisse
Formation professionnelle
Av. Général-Guisan 42a
1009 Pully
Tél.: 021 721 08 30
<http://www.gastrosuisse.ch>

Hôtel & Gastro Formation
Siège romand
Rte des Pressoirs 8
1027 Lonay
Tél.: 021 804 85 30
<http://www.hotelgastro.ch>

Hotelleriesuisse
Monbijoustrasse 10
Case postale
3001 Berne 1
Tél.: 031 370 41 11
<https://www.hotelleriesuisse.ch>