orientation
.ch

Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC

Intendance | Restauration, hôtellerie

En tant que gestionnaire en hôtellerie-intendance, tu t'occupes de l'accueil, du service et de l'entretien dans les hôtels, homes, hôpitaux et autres institutions. Tu planifies, exécutes ou supervises diverses activités dans les domaines de l'hébergement, de la blanchisserie, de la logistique et de la restauration, dans le but d'assurer un séjour agréable aux clients.

Tâches

Accueil

- Accueillir, conseiller et assister les clients et les hôtes de l'établissement
- Enregistrer les réservations, gérer les arrivées et les départs
- Traiter les retours et réclamations des hôtes
- Communiquer avec les hôtes et les clients en anglais ou dans une langue nationale
- Soigner son apparence

Nettoyage et entretien

- Trier le linge, le laver à la machine, le repasser et le ranger
- Nettoyer les vêtements des hôtes comme des chemises, des robes, des pantalons à leur demande
- Utiliser et entretenir les appareils et machines à laver
- Aménager et nettoyer le mobilier et les locaux comme les halls d'entrée, les couloirs, les chambres, les salles de conférence
- Composer des arrangements floraux et entretenir les plantes et les fleurs
- Nettoyer l'environnement autour de l'établissement de manière écologique et économique

---

Service de restauration

- Préparer le matériel nécessaire au service comme la vaisselle, les couverts, les plats et les verres
- Contrôler et préparer les boissons et les plats et réapprovisionner les buffets
- Conseiller les clients sur le choix des boissons et des plats, prendre les commandes et servir à table ou en chambre
- Organiser les travaux de nettoyage et y participer

- Nettoyer et entretenir les machines et appareils tels que lave-vaisselles, chauffe-plats, ou machines à café

Tâches administratives

- Optimiser les processus d’organisation
- Gérer les denrées alimentaires et les marchandises de l'établissement, par exemple les achats, la réception des commandes, le contrôle des livraisons, et le stockage
- Préparer et rédiger des documents administratifs comme des lettres, rapports, commandes, plans de travail
- Donner des instructions claires aux employés et superviser le travail du personnel auxiliaire
- Contrôler le respect des normes d’hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail

Environnement de travail

En tant que gestionnaire en hôtellerie-restauration, tu exerces tes activités le plus souvent en équipe, mais également parfois de manière indépendante, selon l’établissement. L'étendue de tes tâches dépend de la taille de l'établissement: dans un petit hôtel, elles sont plus variées, tandis que dans un grand établissement, elles sont plus spécifiques. Le travail s'effectue dans le respect des normes légales et de l'entreprise en matière d'hygiène et de sécurité, ainsi que des critères de qualité du secteur. Tes horaires peuvent être irréguliers avec des gardes le soir et le week-end et la charge de travail peut varier en fonction de la saison.

Tu exerces tes activités dans des établissements touristiques, des hôpitaux, des institutions pour personnes âgées, handicapées ou en convalescence. Grâce à une formation continue adaptée, tu as la possibilité d'accéder à des postes à responsabilités dans des institutions publiques ou privées.

Qualités requises et intérêts

Qualités requises

- Sens de l'accueil
- Aptitude à travailler en équipe
- Capacité à s'adapter à un horaire irrégulier ou de nuit
- Courtoisie et tact
- Esprit méthodique
- Présentation soignée
- Résistance physique
- Sens de l'hygiène et de la propreté

Intérêts

- Avoir des contacts avec d'autres personnes
- Travailler avec ses mains
- Planifier, organiser
- Conseiller

Formation

Cette formation s'acquiert par un apprentissage en entreprise ou en école à plein temps.

Entreprise

Formation pratique 4 jours par semaine dans un hôtel ou un établissement d'accueil

École

Formation théorique 1 jour par semaine dans les écoles professionnelles cantonales.

Remarque: les apprenti-e-s du domaine spécifique Hôtellerie ont la possibilité de suivre des cours-blocs de 2x5 semaines comprenant les cours interentreprises dans une classe intercantonale romande à l'hôtel-école de Suisse romande à Crans-Montana (VS), selon le choix de leur entreprise formatrice.

Cours interentreprises

19 jours sur 3 ans

École à plein temps

Toutes les écoles
https://orientation.ch/fr/recherche/formations?profession=57150&language=5241

Durée

3 ans

Domaines spécifiques

- Hôtellerie
- Intendance

Conditions d'admission

- Scolarité obligatoire achevée
- Certaines entreprises ou écoles recourent à un examen d'admission

Maturité professionnelle

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.

Titre obtenu

Certificat fédéral de capacité (CFC) de gestionnaire en hôtellerie-intendance

Formations continues

Brevet fédéral

- **Responsable du secteur hôtelier-intendance BF** (https://orientation.ch/fr/professions/responsable-du-secteur-hotelier-intendance-bf)
- **Chef-fe d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration BF** (https://orientation.ch/fr/professions/chef-fe-detablissement-de-lhotellerie-et-de-la-restauration-bf)

- **Responsable de la restauration BF** (https://orientation.ch/fr/professions/responsable-de-la-restauration-bf)
- **Chef-fe de réception BF** (https://orientation.ch/fr/professions/chef-fe-de-reception-bf)

Diplôme fédéral

- Chef-fe de la restauration DF
- Chef-fe de la restauration collective DF
- Chef-fe du secteur hôtelier-intendance DF
- Dirigeant-e en facility management et maintenance DF

École supérieure

- **Hôtelier/ière-restaurateur/trice ES** (https://orientation.ch/fr/professions/hotelier-iere-restaurateur-trice-es)
- **Responsable d'exploitation en facility management ES** (https://orientation.ch/fr/professions/facility-manager)

Haute école

- Bachelor of Science en **hôtellerie et professions de l'accueil** (https://orientation.ch/fr/filieres-d-etudes/hospitality-management)
- Bachelor of Science en **Facility Management** (https://orientation.ch/fr/filieres-d-etudes/facility-management)

Les conditions d'admission varient selon les hautes écoles.

Professions voisines

Profession
Employé-e de commerce CFC

https://orientation.ch/fr/professions/employe-e-de-commerce-cfc

Profession
Spécialiste en communication hôtelière CFC

https://orientation.ch/fr/professions/specialiste-en-communication-hoteliere-cfc

Profession
Gestionnaire en restauration de système CFC

https://orientation.ch/fr/professions/gestionnaire-en-restauration-de-systeme-cfc

Profession
Spécialiste en restauration CFC

https://orientation.ch/fr/professions/specialiste-en-restauration-cfc

Profession
Agent-e de propreté CFC

https://orientation.ch/fr/professions/agent-e-de-proprete-cfc

Autre information

Numéro Swissdoc

0.230.6.0

Liens utiles

OrTra Intendance Suisse (https://www.hauswirtschaft.ch/fr/)

Organisation du monde de travail du secteur de intendance

Hotel & Gastro formation (https://www.hotelgastro.ch/fr/home)

Organisation du monde de travail: formation dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration

Métiers hôtel resto (https://www.metiershotelresto.ch)

Plateforme d'informations sur les métiers et les places d'apprentissage dans l'hôtellerie et la restauration

GastroSuisse (https://gastrosuisse.ch/fr)

Fédération de l'hôtellerie et de la restauration

HotellerieSuisse (https://www.hotelleriesuisse.ch/fr)

Association des établissements d'hébergement suisses

Hotel & Gastro Union (https://www.hotelgastrounion.ch/fr)

Organisation des employés de l'hôtellerie-restauration

École professionnelle artisanat et service communautaire (EPASC)

(https://www.epasc.ch/fr/epasc-service-communautaire-29.html)
Service communautaire, site de Châteauneuf

Hôtel-école de Suisse romande (https://www.hfthun.ch/de/campuses)

Fondation rurale interjurassienne (FRI) (https://www.frij.ch)

Bases legales (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/78404?lang=fr)