Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC

Description

Le ou la gestionnaire en hôtellerie-intendance sont chargés de l'accueil, du service et de l'entretien dans les hôtels, foyers, crèches, homes, hôpitaux, etc. Afin de créer une atmosphère accueillante et d'assurer un séjour agréable aux hôtes et clients, ils planifient, exécutent ou supervisent diverses tâches: entretien des locaux et du linge, préparation d'aliments et de boissons, accueil, travaux administratifs, etc.

Leurs principales activités consistent à:

Accueil et conseil

- accueillir les clients et les hôtes de l'établissement, répondre à leurs besoins et les conseiller;
- 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 deuxième langue nationale (allemand, italien, romanche);

Nettoyage et entretien

- trier le linge (draps, linges, nappes, etc.), le laver à la machine, le repasser et le ranger;
- nettoyer les vêtements des hôtes (chemises, robes, pantalons, etc.) à leur demande;
- entretenir les appareils et machines à laver;
- aménager et nettoyer le mobilier et les locaux de manière écologique et économique: halls d'entrée, couloirs, chambres, sanitaires, cuisines, etc.;
- composer des arrangements floraux; entretenir les plantes et les fleurs;

Service

- préparer le matériel nécessaire au service: vaisselle, couverts, plats, verres, etc.;
- contrôler et préparer les boissons et les plats; 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 (vaisselle, etc.), y participer;
- nettoyer et entretenir les machines et appareils: lave-vaisselles, chauffe-plats, machines à café, etc.;

Tâches administratives

- gérer les denrées alimentaires et les marchandises au sein de l'établissement: achats, réception, contrôle des livraisons, stockage, distribution, etc.;
- préparer et rédiger des documents administratifs: plan d'assurance qualité, lettres, rapports, commandes, plans de travail, etc.;
- donner des instructions claires aux employés; 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

Le travail des gestionnaires en hôtellerie-intendance varie selon le type et la taille de l'établissement. Leurs tâches sont plus variées dans les petites structures, plus spécifiques dans les plus grandes institutions. Ces professionnels exercent leurs activités le plus souvent en équipe, mais également parfois de manière indépendante, selon l'établissement. Ils doivent avoir une présentation soignée vis-à-vis des clients. Ils collaborent avec des professionnels de différents horizons selon leur domaine d'activité: personnel soignant, éducatif, administratif, d'hôtellerie, etc. Leurs conditions de travail varient selon le lieu et le secteur dans lesquels ils sont actifs. Leurs horaires sont variables et les amènent à travailler parfois le soir et en week-end. Selon la saison, la charge de travail peut varier (dans les établissements saisonniers, par exemple).

Formation

La formation de gestionnaire en hôtellerie-intendance s'acquiert par un apprentissage en entreprise ou en école à plein temps, dans l'un des domaines spécifiques suivants:

- hôtellerie;
- intendance.

Lieux

En entreprise

- formation pratique (4 jours par semaine) dans un hôtel ou un établissement d'accueil;
- formation théorique: 1 jour par semaine à l'école professionnelle dans une classe cantonale ou cours-blocs de 2x5 semaines comprenant les cours interentreprises dans une classe intercantonale romande à l'hôtel-école de Suisse romande à Martigny (VS);
- cours interentreprises (19 jours sur 3 ans).

En école à plein temps

- théorie et pratique à Châteauneuf (VS) ou à Courtételle (JU).

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 gestionnaire en hôtellerie-intendance.

Contenu (sur 3 ans)

- présentation personnelle et communication;
- service de boissons et de mets;
- nettoyage et aménagement de locaux;
- organisation du circuit du linge;
- organisation et mise en œuvre de processus opérationnels.

© SDBB | CSFO - orientation.ch - 14.02.2024

Qualités requises

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

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

Perspectives professionnelles

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance exercent leurs activités dans des hôtels et des établissements d'accueil: hôpitaux, foyers, institutions pour personnes âgées, handicapées ou en convalescence, etc. Après quelques années d'expérience professionnelle, ainsi qu'une formation continue ou en langues étrangères, ces professionnels ont la possibilité d'accéder à des postes à responsabilités dans des institutions publiques ou privées. Ils peuvent par exemple travailler comme intendants d'un département ou d'un étage, responsables d'une équipe ou intendants généraux.

Perfectionnement

Les gestionnaires en hôtellerie-intendance peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- cours et séminaires proposés par les organisations du monde du travail;
- brevet fédéral de responsable du secteur hôtelier-intendance, de chef-fe d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration, de responsable de la restauration, de gouvernant-e de maison ou de responsable de ménage agricole/paysanne;
- diplôme fédéral de chef-fe de la restauration collective, de chef-fe du secteur hôtelier-intendance ou de dirigeant-e en facility management et maintenance;
- diplôme d'hôtelier-restaurateur/hôtelière-restauratrice ES ou de responsable d'exploitation en facility management ES;
- Bachelor of Science HES en hôtellerie et professions de l'accueil;
- etc.

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

Professions voisines

- Agent de propreté CFC/Agente de propreté CFC
- Employé en hôtellerie-intendance AFP/Employée en hôtellerie-intendance AFP
- Spécialiste en restauration CFC/Spécialiste en restauration CFC

Adresses

École professionnelle artisanat et service communautaire (EPASC)
Site de Châteauneuf
Avenue Maurice-Troillet 260
Case postale 621
1951 Sion
Tél.: 027 606 77 40
https://www.epasc.ch

Fondation rurale interjurassienne (FRI)
École des métiers de l'intendance
Site de Courtemelon
Case postale 65
2852 Courtételle
Tél.: 032 545 56 00
http://www.frij.ch

GastroSuisse
Formation professionnelle
Avenue Général-Guisan 42a
1009 Pully
Tél.: 021 721 08 30
https://www.metiershotelresto.ch
https://www.gastrosuisse.ch/fr

Hotel & Gastro formation
Siège romand
Avenue Général-Guisan 48a
1009 Pully
Tél.: 021 804 85 30
http://www.hotelgastro.ch/fr

Hotel & Gastro Union
Avenue des Acacias 16
1006 Lausanne
Tél.: 021 616 27 07
https://www.hotelgastrounion.ch/sphi

Hôtel-école de Suisse romande
Rue Marconi 19
1920 Martigny
Tél.: 021 331 40 70
http://www.hotels-ecoles.ch

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Case postale
3001 Berne 1
Tél.: 031 370 42 55
https://www.hotelleriesuisse.ch
https://www.metiershotelresto.ch

OrTra Intendance Suisse
Adligenswilerstrasse 22
Case postale 3027
6002 Lucerne 2
http://www.hauswirtschaft.ch