Profil professionnel et compétences à acquérir pour l'examen professionnel de Responsable du secteur hôtelier - intendance

Seule la forme féminine sera utilisée dans le présent document. Elle est représentative pour les deux sexes.
Le terme «client interne et externe» désigne toujours les pensionnaires, les hôtes, les patients, les clients etc.

1. Profil professionnel

Définition : Le profil professionnel fait partie de l'analyse du champ professionnel. Il situe le métier dans le contexte économique, technologique et en particulier dans le contexte professionnel spécifique. Le profil professionnel met en évidence les perspectives et les innovations possibles.

1.1 Titre professionnel

Responsable du secteur hôtelier-intendance (RSHI) avec brevet fédéral (BF)

1.2 Champ professionnel et contexte

Les responsables du secteur hôtelier-intendance brevetées (**RSHI BF**) disposent d'une formation étendue et d'expériences professionnelles. Elles savent combiner les compétences pratiques et de gestion afin de gérer avec efficience et efficacité un ou plusieurs secteurs de l'intendance.
Elles savent réaliser les travaux pratiques, instruire et remplacer les collaboratrices et les apprenantes qui leurs sont subordonnées.

1.3 Domaines d'activité

Les RSHI BF sont responsables de l'organisation compétente des domaines qui leurs sont attribués au sein d'une entreprise/ établissement, comme par exemple l'entretien d'infrastructures, les techniques et l'organisation du nettoyage, les techniques et l'organisation de l'entretien du linge, l'organisation du secteur gastronomie en établissement ou des stations de soin, de l'approvisionnement à l'élimination. Elles planifient, saisissent, organisent et évaluent les prestations en terme de travail, participent activement au travail et s'occupent de l'ensemble du processus de l'acquisition jusqu'à l'élimination. Les RSHI BF assument la responsabilité pour les collaboratrices et apprenantes qui leurs sont subordonnées, planifient leur emploi du temps et vacances, les font progresser par le biais de la formation continue interne et externe et mènent des entretiens de qualification. Les RSHI BF ont d'autres tâches, telles que la gestion et l'exploitation des locaux, la collaboration avec des groupes de projet, l'organisation et la réalisation d'évènements, le management de la qualité et de la sécurité, ainsi que d'assurer le lien entre les différents départements.

Les RSHI BF savent identifier les besoins des clientes internes et externes, mais aussi ceux des collaboratrices, y répondent dans le respect et dans la culture de l'entreprise/ établissement.

Selon la taille et l'organisation de l'entreprise/ établissement, les RSHI BF sont responsables pour l'ensemble de l'intendance et de l'hôtellerie ou pour certains des secteurs. Elles effectuent leur travail en respectant les principes économiques et administratifs donnés, en contribuant d'une manière efficiente et efficace à la gestion de l'entreprise/ établissement dans le domaine de l'intendance.

1.4 Lieux de travail

Les RSHI BF travaillent :

- dans les homes, les institutions de formations spécialisées (par exemple, pour personnes handicapées), dans les organisations de soins à domicile
- dans la gastronomie et l'hôtellerie, dans les centres de formation et de séminaire
- dans les hôpitaux, cliniques et maisons de cure
- dans les entreprises commerciales – industrielles, comme les restaurants du personnel, les entreprises de traiteur, d'entretien du linge ou de nettoyage, tout comme dans les institutions publiques ou privées

1.5 Défi particulier

Le profil diversifié et multiculturel des clients et du personnel constitue un défi particulier pour les RSHI BF. Les différences de culture et de niveaux de formation, ainsi que les atteintes physiques et psychiques sont des éléments que les RSHI BF doivent réussir à gérer. Dans une situation imprévue, elles agiront avec compétence et flexibilité.

1.6 Perspectives d'évolution [1]

Dans le domaine de la formation professionnelle supérieure, les perspectives d'évolution par la voie non académique pour les RSHI BF sont les suivantes :

- Intendant/e diplômé/e en hôtellerie et restauration (cursus préparatoire à l'examen fédéral supérieur)
- Dirigeant/e diplômé/e en Facility Management (cursus préparatoire à l'examen fédéral supérieur)
- Diverses formations de chef/fe d'entreprise
- Dirigeant/e diplômé/e en entretien
- Directeur/trice d'institution

1 Système de formation professionnelle suisse : « Facility Management », intendance et gastronomie (www.sbfi.admin.ch et www. fmpro-swiss.ch).

Le positionnement des différentes formations du domaine de l'intendance et du « Facility Management » dans le système de la formation professionnelle suisse, se basent sur des processus de travail élaborés en commun depuis 2002. Dans ce cadre, des solutions de transition peuvent être négociées par rapport aux différences de niveaux de formation.

2. Compétences des RSHI BF

Les compétences d'actions professionnelles des RSHI BF se basent sur la faculté d'allier les compétences professionnelles, méthodologiques, personnelles et sociales.

2.1 Compétences professionnelles

Les RSHI BF sont capables :

- de réaliser les tâches professionnelles et organisationnelles du domaine de l'intendance selon les principes économiques, de manière compétente et accueillante, autonome et ponctuelle
- de mettre leurs compétences au service du client, dans le respect et la culture de l'entreprise/ établissement
- de participer à la gestion de l'entreprise/ établissement au niveau de la Direction par une coopération professionnelle et compétente
- de créer des instruments de travail
- d'évaluer les performances de travail sur la base des standards donnés
- de saisir et d'analyser des processus et des prestations de travail, afin de les adapter à la réalité de l'entreprise/ établissement
- de mettre en place et d'évaluer des places de travail selon les principes de l'hygiène, de l'ergonomie, de la sécurité au travail et de l'écologie
- de résoudre des problèmes de manière autonome et compétente

2.2 Compétences méthodologiques

Les RSHI BF sont capables :

- de planifier, déléguer, réaliser, contrôler et agir en fonction de la demande et avec un souci constant de la qualité
- de gérer le personnel, c'est-à-dire coordonner, motiver, instruire, évaluer et faire progresser les collaboratrices
- d'identifier des problèmes professionnels, de planifier des améliorations d'une manière ciblée et de les réaliser
- de transmettre leurs compétences professionnelles et de collaborer avec d'autres spécialistes du domaine

2.3 Compétences personnelles et sociales

Les RSHI BF sont capables :

- de s'identifier aux objectifs de l'entreprise/ établissement, de les concrétiser dans le cadre de leurs compétences d'action et en adéquation avec la situation donnée
- d'aborder les gens de manière spontanée en considérant la situation et la personne
- de réagir de manière flexible
- de procéder rapidement à une vue d'ensemble dans des situations complexes, d'agir de manière calme et en adéquation avec la situation
- d'agir de manière autonome, coopérative, responsable et en fonction du destinataire
- d'évaluer les compétences professionnelles, de chercher et d'adopter si requis, le soutien nécessaire auprès des bonnes sources
- de contrôler, évaluer et améliorer l'action professionnelle
- de gérer professionnellement des situations de stress et de changement
- d'analyser leur propre comportement et les effets de leur action professionnelle
- de gérer la critique, les conflits et la solitude professionnelle
- d'appliquer le principe de l'apprentissage tout au long de la vie et d'être capable de chercher le savoir professionnel auprès des bonnes sources d'informations