

# **Directives**

pour le règlement de l'examen professionnel

## **Responsable du secteur hôtelier-intendance avec brevet fédéral**

(selon le système modulaire, avec examen final)

Version 20.06.2009

### **Associations faitières**

FM Facility Management, Suisse

GROCADI, Groupement romand des cadres d'intendance

Hotel & Gastro Union, Société de l'intendance

SIHP, Schweizerische Interessengruppe der Hotellerie auf Pflegestationen

H+ Les hôpitaux Suisse

CURAVIVA

Hotel & Gastro *formation* (sozialpartnerschaftliche Berufsbildungsorganisation der Verbände Hotel & Gastro Union, GastroSuisse, hotelleriesuisse)

### **Adresse du secrétariat d'examen**

Secrétariat de l'examen professionnel de  
Responsable du secteur hôtelier-intendance

Av. Glayre 15

1004 Lausanne

Tél / fax 021 647 04 73

cfi.adsl@bluewin.ch

## Contenu

<b>1</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
1.1	But des directives.....	3
1.2	Profil de profession .....	3
<b>2</b>	<b>Informations générales concernant l'examen final .....</b>	<b>5</b>
2.1	Généralités.....	5
2.2	Domaines d'applications .....	5
2.3	Commission de l'assurance de qualité (Commission AQ).....	5
<b>3</b>	<b>Informations sur l'acquisition du brevet fédéral.....</b>	<b>15</b>
3.1	Admission à l'examen final .....	15
3.2	Éléments de l'examen.....	16
3.3	Procédure administrative .....	17
<b>4</b>	<b>Informations concernant les modules et la réflexion d'apprentissage.....</b>	<b>18</b>
4.1	Aperçu.....	18
4.2	Modules pour l'examen final .....	21
4.3	Définition du module .....	21
4.4	Reconnaissance des modules.....	21
4.5	Equivalence d'autres modules.....	21
4.6	Examen de fin de modules .....	21
4.7	Organisation des examens de fin de modules.....	21
4.8	Examen et certificat de fin de modules.....	22
4.9	Indications générales .....	22
4.10	Dossier de réflexion d'apprentissage.....	22
<b>5</b>	<b>Description des modules et du dossier de réflexion d'apprentissage.....</b>	<b>23</b>
5.1	Modules.....	23
5.2	Dossier de réflexion d'apprentissage.....	24
<b>6</b>	<b>Examen final .....</b>	<b>25</b>
6.1	Organisation de l'examen final.....	25
6.2	Compétences demandées à l'examen final.....	25
6.3	Répartition des compétences d'action examinées dans les 5 parties de l'examen final .....	26
6.4	Organisation de l'examen final.....	27
<b>7</b>	<b>Identification des modules.....</b>	<b>29</b>
<b>8</b>	<b>Entrée en vigueur et valabilité .....</b>	<b>29</b>

Les personnes des deux sexes sont admises à l'examen final, mais par commodité rédactionnelle le féminin sera utilisé bien que ces directives s'appliquent indifféremment aux hommes et aux femmes. Le terme client interne et externe englobe toujours les résidents, les hôtes, les patients, les clients et les collaboratrices.

# 1 Introduction

## 1.1 But des directives

---

Les directives établies par la commission AQ, contiennent les règles générales en complément du règlement de l'examen professionnel de responsable du secteur hôtelier-intendance des établissements publics, privés et sanitaires comme les hôpitaux, homes, restaurants, hôtels et restaurants d'entreprise et autres centres d'hébergement.

Elles sont destinées aux candidates, aux institutions de formation et autres instances concernées. Elles seront révisées et si besoin adaptées tous les 4-6 ans

## 1.2 Profil de profession

---

### 1.2.1 Champ professionnel et contexte

Les responsables du secteur hôtelier-intendance disposent d'une formation entendue et d'expériences professionnelles dans au minimum un secteur de l'hôtellerie/intendance. Elles sont capables de lier leurs compétences pratiques et de gestion, afin de gérer de manière efficace et efficiente un ou plusieurs secteurs de l'hôtellerie/intendance. Elles sont capables de réaliser les travaux pratiques, de gérer et remplacer des collaboratrices subordonnées ainsi que de les instruire.

Elles assument la responsabilité professionnelle et organisationnelle dans les secteurs qui leur sont attribués au sein d'un établissement comme par exemple l'entretien des infrastructures, les techniques et l'organisation du nettoyage, les techniques et l'organisation d'entretien du linge, l'organisation de la gastronomie pour l'établissement ou des stations de soins. Elles planifient, saisissent, organisent et évaluent les prestations, participent activement au travail et s'occupent de l'ensemble du processus de l'acquisition jusqu'au recyclage.

Elles savent identifier les besoins des clients internes et externes et ceux des collaboratrices, et y répondent dans le respect du client et de la culture d'entreprise. Elles assurent le confort de leurs clients.

### 1.2.2 Lieux de travail

Selon la taille et l'organisation de l'établissement, les responsables du secteur hôtelier-intendance ont la responsabilité de l'ensemble de l'hôtellerie/intendance ou d'une partie. Elles effectuent leur travail dans le respect des principes de la gestion d'entreprise et de l'administration, contribuent activement à la gestion de l'établissement.

### 1.2.3 Compétences d'action typiques

Celles qui gèrent un ou plusieurs secteurs de l'hôtellerie/intendance, peuvent :

- Assurer les services et la qualité dans le secteur hôtelier/intendance
- Planifier, recenser, organiser et évaluer les prestations de travail des collaboratrices
- Assurer la logistique de l'approvisionnement à l'élimination
- Mettre à disposition les infrastructures, les entretenir et les préserver
- Appliquer les ordonnances et règlements internes spécifiques au secteur
- Gérer des collaboratrices, des apprenantes et des équipes en fonction des objectifs visés
- Identifier des situations de conflits et appliquer les instruments de la gestion du personnel
- Collaborer à des groupes de projet
- Identifier les besoins des clients/collaboratrices et y répondre en fonction de la situation et des possibilités de l'établissement
- Assurer la communication écrite et orale et maintenir les liens avec les autres secteurs
- Elaborer et contrôler les budgets
- Approvisionner en matériel, machines, ustensiles et produits
- Recenser, évaluer, calculer acheter et vendre des prestations

Les compétences professionnelles sont décrites en détail dans les modules 1-8c (voir annexe, identification des modules)

## **2 Informations générales concernant l'examen final**

### **2.1 Généralités**

---

L'examen final est placé sous la surveillance de l'office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT). Les directives sont sous la responsabilité de la commission AQ.

Les institutions de formation sont les écoles qui proposent les modules et réalisent les examens de fin de modules. Les institutions ainsi que les modules devront être acceptés par la commission AQ, laquelle, décide également de la procédure de qualification.

### **2.2 Domaines d'applications**

---

Peuvent se présenter à l'examen final du brevet fédéral de « responsable du secteur hôtelier-intendance » toutes les personnes qui ont acquis les certificats de fin de modules demandés, présentent un dossier « réflexion d'apprentissage » et qui remplissent les autres conditions d'admission selon chiffre 3.3 du règlement. Les certificats de fin de modules peuvent être apportés par une reconnaissance des acquis

### **2.3 Commission de l'assurance de qualité (Commission AQ)**

---

Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ), nommée par les associations faitières.

La commission AQ accepte les expertes, recrutées dans toutes les parties linguistiques de Suisse. Les expertes ont l'obligation d'examiner les épreuves et d'en transmettre les résultats à la commission AQ.

La commission AQ décide du choix du secrétariat d'examen qui renseigne et coordonne les partenaires de l'examen.

## 3 Informations sur l'acquisition du brevet fédéral

### 3.1 Admission à l'examen final

---

L'admission à l'examen final est régie par le chiffre 3.3 du règlement de l'examen. Elle se base généralement sur un apprentissage en hôtellerie/intendance (plus d'informations sur [www.examen-schweiz.ch](http://www.examen-schweiz.ch))

#### 3.1.1 Expériences professionnelles

Pour être admise à l'examen final, une expérience dans un secteur de l'hôtellerie/intendance est indispensable. Elle doit être clairement définie dans un certificat de travail. Pendant le suivi d'un module, il est vivement conseillé de travailler dans le secteur concerné afin de faciliter le transfert par la réflexion d'apprentissage.

Jusqu'au début des examens, les candidates avec un certificat fédéral de capacité correspondant doivent prouver 3 années de pratique, les candidates qui ont un certificat fédéral de capacité d'un autre métier par ex. : couturière 4 ans, les candidates sans formation de base 8 années de pratique professionnelle à 80 %, durant lesquelles 1 année d'expérience en tant que responsable avec au minimum une à deux collaboratrices sous leurs ordres.

Les candidates aux examens professionnels, de paysanne/responsable de ménage agricole, ou gouvernante/gouvernant de maison doivent avoir 1 année d'expérience professionnelle au jour de l'examen.

#### Bon à savoir

- Pour l'examen 2010, des conditions d'admission de transition sont en vigueur. Des candidates sans formation de formatrices en entreprise certificat fédéral de capacité et sans module de base sont admises. Mais elles sont responsables de combler les matières des modules de base
- Les remplacements effectués en tant qu'intendante responsable compteront pour un tiers en tant qu'expérience de responsable, c.à.d. qu'il faut avoir exercé cette activité pendant 3 ans à 80 %
- La formation à l'école (formation de base) n'est pas considérée comme expérience professionnelle
- La formation d'apprenantes n'est pas considérée comme une expérience en tant que responsable
- La commission AQ évalue séparément l'expérience professionnelle des personnes occupant une fonction de cadre sans personnes subordonnés

#### 3.1.2 Modules d'admission et dossier de réflexion d'apprentissage

Pour être admise à l'examen final, il faut également prouver avoir accompli 8 modules (voir chap. 5.1) et fournir un dossier de réflexion d'apprentissage (voir chap. 5.2). La réussite d'un module est établie par le certificat délivré à son issue.

Les candidates qui, au lieu d'une formation dans l'hôtellerie/intendance, ont un CFC ou une expérience professionnelle dans un autre champ d'activité doivent en plus apporter la preuve de leurs capacités dans les 3 domaines de base en hôtellerie/intendance. Celles-ci devront correspondre à la formation de base. Des modules seront définis et proposés par les institutions de formation.

- Bases de nettoyage
- Bases de l'entretien du linge
- Bases de la gastronomie (alimentation/accueil des clients et service)

### Bon à savoir

- Les candidates avec un CFC en "Gastronomie" ou "Maintenance de bâtiment" (cuisinière, spécialiste en entretien d'établissement, en restauration, assistante spécialisée en gastronomie, ou nettoyeur en bâtiment ou agent d'exploitation) sont admises à l'examen final sans certificat des modules de base. Elles décident si elles veulent suivre les modules de base de l'intendance.
- Tous les examens de fin de modules peuvent être passés sans avoir suivi les modules dans les institutions de formation.
- La réflexion d'apprentissage peut se faire en autodidacte. Les formulaires sont disponibles au secrétariat ou sur [www.examen-schweiz.ch](http://www.examen-schweiz.ch).
- L'OFFT décide de l'équivalence des certificats et diplômes étrangers

## 3.2 Eléments de l'examen

Les examens finaux pour responsable du secteur hôtelier-intendance durent 3.5 heures au total et s'articulent autour des 5 parties suivantes:

Partie de l'examen	Description	Type	Durée	Pondération
Situation	Traitement d'un cas et établissement d'un concept.	par écrit	120 min.	25 %
Entretien d'examen	Présentation du concept et réponses aux questions	par oral	20 min.	25 %
Simulation d'une situation pratique	Dans des circonstances de tous les jours et dans une fonction de responsable (instructions aux collaboratrices, entretien avec des fournisseurs, collaboratrices, clients).	pratique	40 min.	25 %
Dossier réflexion d'apprentissage	Il se fait pendant la formation	par écrit		12.5 %
Entretien d'examen sur la réflexion d'apprentissage	Sur la base du dossier réflexion d'apprentissage et auto-évaluation de l'examen	par oral	30 min.	12.5 %
Total			210 min.	

Un travail écrit est exigé sous la forme d'un dossier de 5 réflexions d'apprentissage, lequel servira de base au second entretien d'examen (voir guide de réflexion d'apprentissage, [www.examen-schweiz.ch](http://www.examen-schweiz.ch)).

**A l'examen, pour les experts les réponses écrites et orales doivent être compréhensibles en français.**

## 3.3 Procédure administrative

La commission AQ décide de la fréquence de l'examen final. Celui-ci est annoncé au minimum 5 mois à l'avance dans les trois langues officielles via les organisations faitières et sur le site [www.examen-schweiz.ch](http://www.examen-schweiz.ch). Les formulaires d'inscription officiels ainsi que tous les autres documents sont disponibles au secrétariat d'examen.

### 3.3.1 Planning

Concernant l'examen final les délais suivants sont s'appliquent

---

5 mois avant le début de l'examen	Publication
4 mois avant le début de l'examen	Inscription au moyen du formulaire officiel et toutes les annexes mentionnées
3 mois avant le début de l'examen	Décision d'admission
2 mois avant le début de l'examen	Envoi certificats de fin modules pour les 8 modules exigés. Réflexion d'apprentissage de 5 modules au minimum
1 mois avant le début de l'examen	Envoi convocation et informations examen
14 jours au minimum avant le début de l'examen	Demande écrite et motivée de récusation d'un expert

---

La publication, l'inscription et l'admission à l'examen final sont réglés sous chiffres 3.1, 3.2 et 3.3 du règlement d'examen.

Les chiffres 4.1 à 4.5 du règlement précisent les conditions de publication, de retrait, de refus, d'exclusion, de surveillance, des expertes, ainsi que la séance finale et d'attribution des notes.

### 3.3.2 Emoluments à charge des candidates

Les frais d'examen selon chiffre 3.41 du règlement d'examen et les frais pour les candidates qui se représentent sont fixés par la commission AQ.

Les coûts de l'OFFT pour l'impression et l'enregistrement du brevet s'y ajoutent.

La commission AQ peut demander une indemnité pour la prestation de services spéciaux.

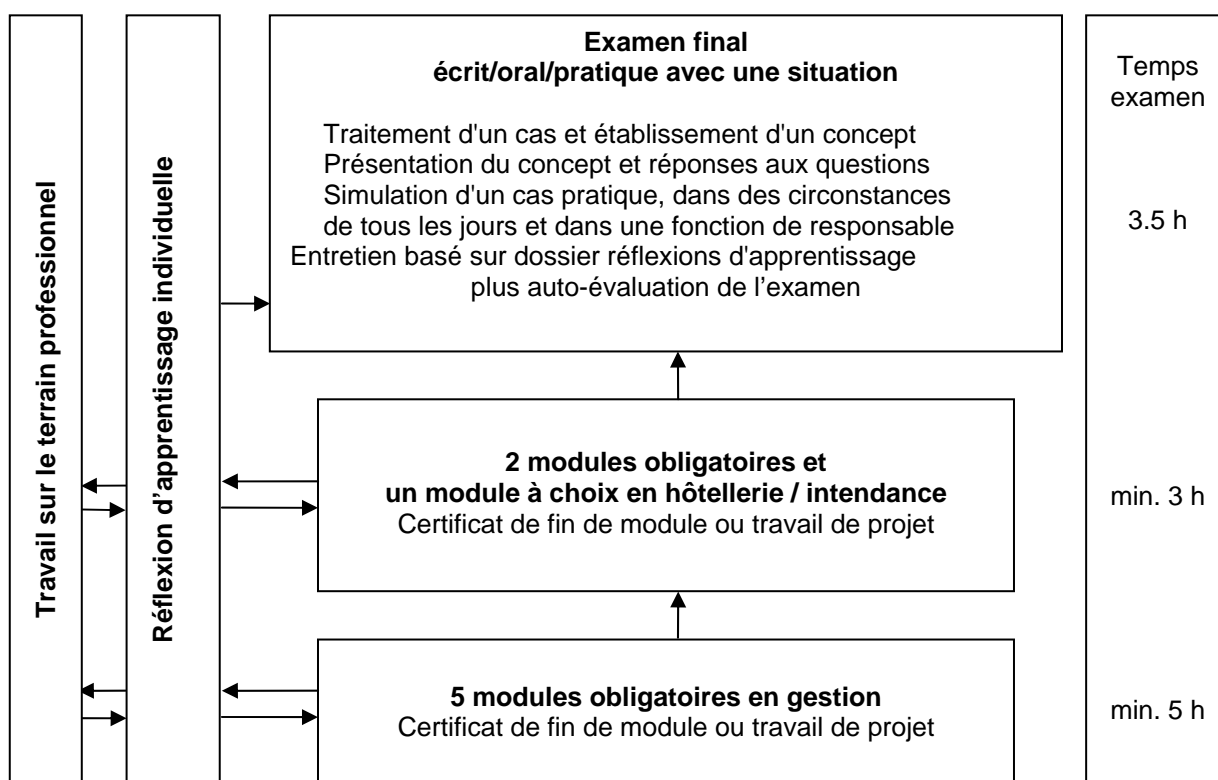


## 4 Informations concernant les modules et la réflexion d'apprentissage

### 4.1 Aperçu

Une partie des conditions d'admission à l'examen final sont les certificats des 5 modules de gestion, 3 modules en hôtellerie/intendance et un dossier de réflexion d'apprentissage de 5 modules (voir tabl.1). La table suivante permet une vue d'ensemble des examens par module et de l'examen final

#### Examen professionnel « responsable du secteur hôtelier-intendance »



Tabl. 1 : Vue d'ensemble des examens par module et de l'examen final

## **4.2 Modules pour l'examen final**

---

Les modules sont organisés par les institutions de formation reconnues par la commission AQ. Leur publication précise la durée, les objectifs et le contenu des modules ainsi que les coûts des examens de fin de module et des certificats

## **4.3 Définition du module**

---

L'identification du module définit les connaissances à acquérir et à examiner (voir annexe de ces directives).

## **4.4 Reconnaissance des modules**

---

Les institutions de formation intéressées doivent présenter une demande afin d'être autorisées à proposer les modules. Elles acceptent le règlement et les directives de l'examen professionnel.

## **4.5 Equivalence d'autres modules**

---

A la demande d'une candidate et dans un cas particulier, la commission AQ décide de l'équivalence de modules non-reconnus. Elle établit dans ce but une procédure. Les frais concernant l'étude de l'équivalence d'un module établi par une autre organisation sont à charge de la candidate.

## **4.6 Examen de fin de modules**

---

Les modules de gestion de même que les modules de base se terminent par un examen écrit d'au moins une heure. Les modules hôtellerie/intendance peuvent être conclus soit sous la forme d'un examen écrit d'une heure au minimum, soit sous la forme d'un travail de projet. Cette décision est prise par les institutions de formation qui proposent les modules

Les institutions de formation organisent l'examen et sont responsables de son déroulement correct et conforme aux instructions. Les institutions de formation définissent et informent sur :

- le genre, la durée et la date de chaque examen de module
- la procédure d'annonce et d'inscription
- les conditions d'admission aux examens de module

Elles informent le secrétariat d'examen des dates et du déroulement des examens de module.

Les institutions de formation décident de

- l'admission aux examens de fin de modules
- l'attribution de certificat de fin de modules

## **4.7 Organisation des examens de fin de modules**

---

Lors des examens de fin des modules, on évalue les connaissances des candidates telles qu'elles sont définies par la commission AQ selon le chiffre 2.1 du règlement d'examen.

Les examens de fin de modules ne sont pas publics.

Les membres de la commission AQ peuvent assister, sous préavis, aux enseignements et aux examens de fin de modules.

## **4.8 Examen et certificat de fin de modules**

---

La commission AQ peut surveiller les examens de fin de modules et les évaluations des candidates.

### **Certificat de fin de modules**

- Chaque candidate qui a réussi un examen de fin de module reçoit un certificat où sont précisés les objectifs du cours et son contenu, les épreuves réussies ou non, la date d'émission.
- Les connaissances sont considérées comme suffisantes lorsque la note finale est d'au moins 4.0 dans le système de 1 à 6.
- La validité du certificat est de six ans.

### **Répétition de l'examen**

- Les modules qui font l'objet d'un échec peuvent être repassés. Dans ce cas, la répétition s'effectue selon les objectifs et les contenus des modules en cours au moment du nouvel examen.

### **Recours et plaintes**

- Les réclamations concernant l'évaluation des prestations sur un module seront tout d'abord adressées aux institutions de formation.
- En seconde et donc dernière instance, la plainte peut être adressée à la commission AQ. Un renvoi devant l'OFFT n'est pas possible.

## **4.9 Indications générales**

---

Les institutions

- Peuvent proposer des modules à la condition de reconnaître la compétence de surveillance de la commission AQ selon chiffre 2.21 du règlement d'examen.
- Décident de la durée du module, respectivement du nombre de périodes de cours.
- Etablissent un plan détaillé des cours et sur demande, le soumettent à la commission AQ.
- Doivent, pour chaque module qu'elles proposent, établir un plan détaillé de l'examen et le faire approuver par la commission AQ.

## **4.10 Dossier de réflexion d'apprentissage**

---

La documentation nécessaire est mise à disposition auprès du secrétariat de l'examen, des institutions de formation ou sur le site [www.examen-schweiz.ch](http://www.examen-schweiz.ch).

Les candidates se présentant à l'examen final sans avoir suivi l'enseignement, demandent la documentation spécifique. On trouvera des informations complémentaires sous le chiffre 5.2.

## 5 Description des modules et du dossier de réflexion d'apprentissage

### 5.1 Modules

Pour l'admission à l'examen professionnel de responsable du secteur hôtelier/intendance sont demandés entre autre les 8 modules suivants (Contenus détaillés voir annexe « identification des modules »).

<b>Modules obligatoires en gestion</b>	
Module1	Gestion du personnel
Module 2	Marketing et communication
Module 3	Gestion d'entreprise
Module 4	Approvisionnement, achat, écologie, recyclage, hygiène
Module 5	Administration, droit, finance et comptabilité

<b>Modules obligatoires en hôtellerie/intendance</b>	
Module 6	Technique et organisation du nettoyage
Module 7	Technique et organisation de l'entretien du linge

<b>Modules obligatoires à choix en hôtellerie/intendance</b>	
Module 8a	Organisation de la Gastronomie
Module 8b	Gastronomie aux stations de soins
Module 8c	Gastronomie dans l'hôtellerie

<b>Modules de base</b> (niveau connaissance prof. de l'apprentissage) voir chiffre 3.1.2	
Module de base 1	Bases du nettoyage
Module de base 2	Bases de l'entretien des textiles
Module de base 3	Bases de la Gastronomie (alimentation, contacts avec le client et service à table)

## 5.2 Dossier de réflexion d'apprentissage

---

Le dossier de réflexion d'apprentissage fait partie intégrante de l'examen final de responsable du secteur hôtelier - intendance. Pendant le temps de formation il sera élaboré de manière autonome, sur des formulaires officiels mis à disposition. Il faut compter environ 12 h. d'investissement pour ce travail.

Les candidates qui n'assisteront pas au cours et qui se présentent à l'examen de fin de module peuvent réfléchir sur des modules du même thème suivis dans un autre lieu de formation. Elles peuvent également réfléchir sur des situations réelles qui sont liées au thème du module. Des formulaires spécifiques sont à disposition au secrétariat d'examen et auprès des institutions de formation.

Le dossier de réflexion d'apprentissage doit être compris comme une interface entre les modules de formation et le terrain de la pratique. Il doit servir, tout au long de la formation, à installer un dialogue entre les apports issus de la formation et ses applications dans la réalité du contexte professionnel. En remplissant, en parallèle à la formation, ce dossier de réflexion, l'apprenante est invitée à se questionner sur sa pratique, à identifier les améliorations à y apporter, à évaluer l'opérationnalité des apports en formation.

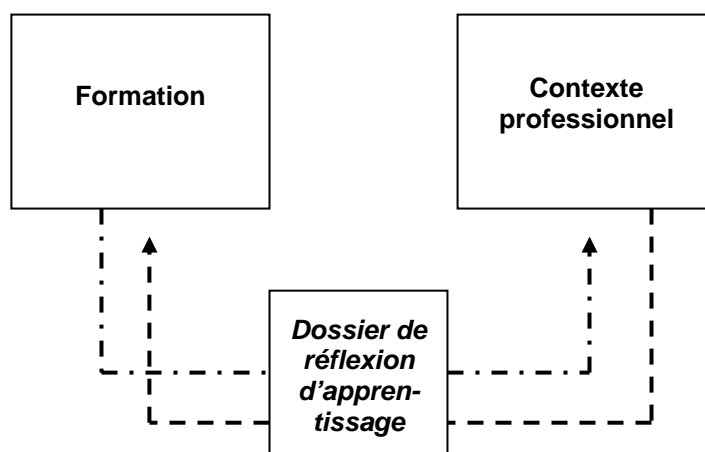


Image 2 : Réflexion d'apprentissage

Ce dossier doit également lui permettre de se préparer au mieux à l'examen final d'une part, en effectuant une synthèse des apports de la formation des différents modules et d'autre part en mettant en lien ces apports avec sa pratique réelle et son contexte professionnel. C'est sur cette base qu'un entretien, dans le cadre de l'examen final, sera effectué afin d'évaluer l'impact de la formation sur la pratique de l'apprenante ainsi que sur sa faculté à adapter les apports en fonction de son contexte professionnel.

## 6 Examen final

### 6.1 Organisation de l'examen final

---

Voir sous le chiffre 3.3 de ces directives. L'examen final peut être répété deux fois.

### 6.2 Compétences demandées à l'examen final

---

A l'examen final les performances et l'émancipation professionnelle sont examinées. Cela veut dire, la liaison des compétences professionnelles avec les compétences clés (voir image 3). Les compétences d'action voir chap. 1.2.3 de ces directives.

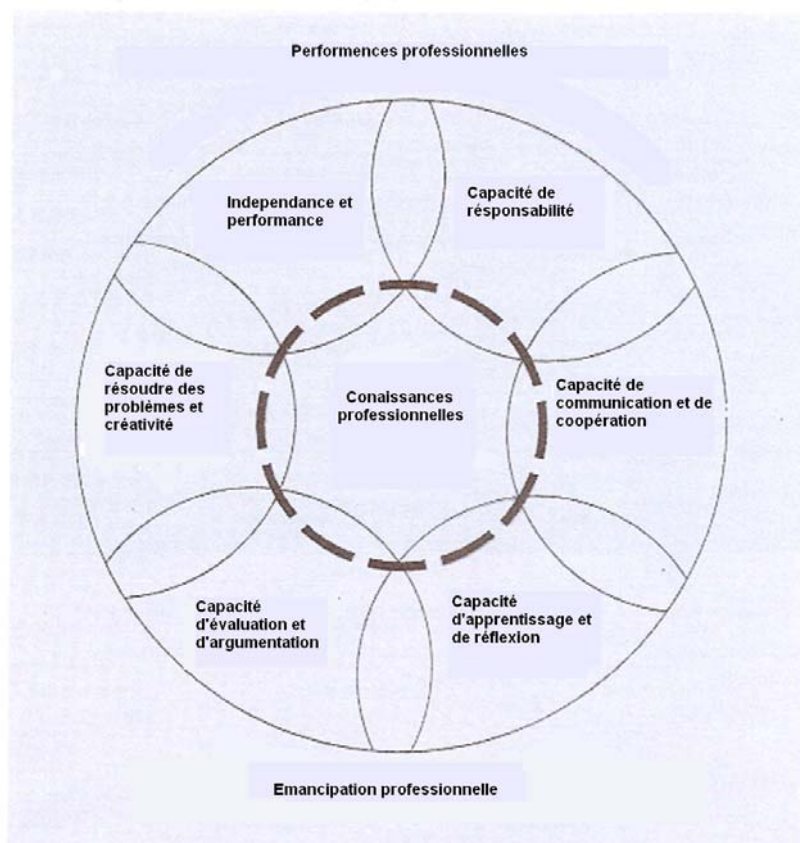


Image .3 : Vue d'ensemble des compétences clés ; (Source: Ch. Städeli, Willy Obrist, Peter Sägesser)

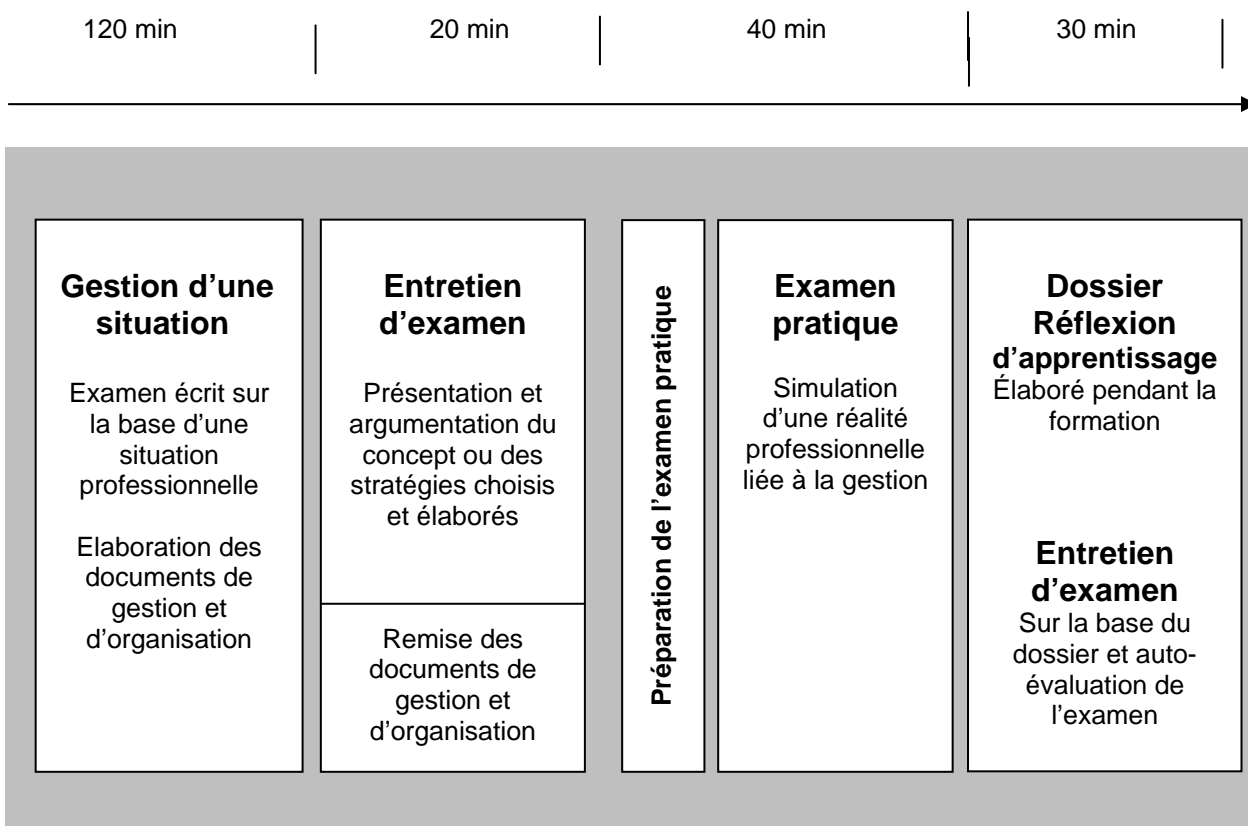
### 6.3 Répartition des compétences d'action examinées dans les 5 parties de l'examen final

Compétences évaluées	Séquences d'examen			
	Partie 1 écrit	Partie 2 oral	Partie 3 pratique	Partie 4/5 entretien
<b>Compétences professionnelles</b>				
résoudre des problèmes de manière autonome et compétente		X	X	X
respecter les principes économiques tout en restant au service du client		X		
contrôler, évaluer et améliorer l'action professionnelle	X	X		
gérer le personnel, déléguer, coordonner, contrôler	X	X	(X)	
réaliser des tâches professionnelles de manière compétente		X	X	X
réaliser des tâches organisationnelles de manière compétente	X	X	X	X
créer des instruments de travail	X	X		X
évaluer les performances de travail sur la base de standards donnés		X	(X)	
évaluer les compétences professionnelles		X	X	X
saisir et analyser des processus et des prestations de travail	X	X		X
adapter des processus et des prestations à la réalité de l'entreprise	X	X		X
aménager des places de travail selon les principes en vigueur	(X)	X		
<b>Compétences méthodologiques</b>				
procéder rapidement à une vue d'ensemble dans des situations complexes		X		X
identifier des problèmes professionnels		X		X
planifier, agir et contrôler en fonction de la commande	X	X		
réaliser des améliorations ciblées en lien avec l'identification des problèmes professionnels		X		X
<b>Compétences sociales</b>				
coopérer de manière professionnelle et compétente		X	(X)	X
transmettre ses compétences professionnelles et instruire les tâches en vigueur		X	(X)	X
gérer la critique et les conflits		X	(X)	X
<b>Compétences personnelles</b>				
agir de manière autonome et responsable		X		X
s'adapter en fonction de la situation et de la personne		X	(X)	X
œuvrer dans un souci constant de qualité		X		X
gérer des situations de stress et de changement		X	(X)	X
analyser sa propre personne et faire preuve de capacités d'auto-évaluation		X		X
chercher le soutien nécessaire si besoin	X	X		X
appliquer le principe de l'apprentissage tout au long de la vie dans le but d'enrichir sa pratique		X		X

(x) = peut dépendre de la situation ou de la tâche choisie pour l'examen

## 6.4 Organisation de l'examen final

Selon chiffre 5.2 du règlement, l'examen final est réparti en 5 éléments et dure env. 3h30. Le dossier de réflexions d'apprentissage se construit pendant la formation, l'investissement est estimé à env. 12 h.



### 6.4.1 Description des différentes étapes d'examen

Les candidates reçoivent une situation d'examen orientée sur la pratique, d'un secteur de l'hôtellerie/intendance. Toutes les réponses doivent se référer à la situation d'examen.

#### Gestion d'une situation (Examen écrit)

Etude d'un cas en préparation du premier entretien d'examen. Dans cette partie de deux heures, il s'agit de comprendre une situation pratique, imposée par écrit, en considérant les compétences acquises dans les modules, d'en déduire les stratégies d'action, de répondre à d'éventuelles questions et de préparer l'entretien d'examen. Dans ce but, on élaborera 1-2 documents d'organisation ou de directives. Ces documents écrits seront corrigés et notés par des experts ne participant pas à l'examen.

Dans les compétences professionnelles sont évaluées les capacités de s'organiser, de structurer et de s'adapter à une nouvelle situation. Dans les documents de travail sont évalués le contenu, le raisonnement et la présentation.



### **Entretien d'examen (Examen oral)**

La candidate présente les stratégies d'action préparées en première partie. Elle justifie et commente sa façon d'agir et elle répond aux questions.

Les compétences professionnelles sont évaluées sur la base des capacités à résoudre les problèmes, à justifier et à argumenter les décisions, sur la créativité et l'autonomie de la candidate.

### **Conduite pratique**

La candidate prouve ses compétences dans ses relations avec d'autres personnes. Elle mène à bien une mission pratique faisant partie de son travail, par exemple l'instruction d'une collaboratrice, des entretiens avec des clients, des fournisseurs, des supérieurs, des collaborateurs, la direction d'une séance, la présentation d'un dossier, etc.

Pour évaluer des compétences de conduite professionnelle, il sera tenu compte des capacités à communiquer et à coopérer ainsi que du sens des responsabilités.

### **Dossier de réflexion d'apprentissage**

Le dossier de réflexion d'apprentissage est élaboré pendant la formation.

Celui-ci sera évalué sur sa présentation, son volume et sa qualité selon des critères définis (voir le document réflexion d'apprentissage).

### **Entretien d'examen sur le dossier de réflexion d'apprentissage**

L'entretien de 30 minutes porte sur les divergences entre l'enseignement et la réalité professionnelle. Les experts prennent le contenu du dossier de réflexion d'apprentissage comme point de départ. Les candidates montrent et réfléchissent à leur façon d'agir durant la période de formation et l'examen, à leur capacité d'apprendre, à adapter et à appliquer ce qu'elles ont appris et à évaluer leurs propres performances.

Les compétences professionnelles sont évaluées en fonction des capacités à s'auto-évaluer, à justifier, apprendre, s'adapter et réfléchir.

#### **6.4.3 Critères d'évaluation**

La commission AQ établit le détail des critères d'évaluation des examens écrits et oraux, pratiques. La procédure fondamentale d'évaluation est régie sous chiffre 6 du règlement d'examen.

#### **6.4.4 Expertes**

Les examens sont évalués par deux expertes. Elles sont tenues au secret professionnel et sont choisies par la commission AQ selon le chiffre 2.21 du règlement d'examen. Leurs noms sont communiqués aux candidates lors de la convocation.

## 7 Identification des modules

Les domaines de compétences et les compétences détaillées, montrent concrètement de quelles compétences doit disposer une responsable du secteur hôtelier-intendance et quelles tâches professionnelles elle doit exécuter.

L'information détaillée concernant les modules de base est disponible auprès des institutions de formation.

Par compétences professionnelles, on comprend ici les différentes actions nécessaires pour régler professionnellement des situations de travail précises.

Par "compétences" on entend ici une combinaison de ressources (capacité, habileté, attitude et engagement) qu'une responsable du secteur hôtelier-intendance engage pour atteindre un but précis dans une situation donnée.

Les modules sont décrits dans l'annexe 1. Pour chacun d'eux, les conditions suivantes s'appliquent:

<b>Certificat de fin de module</b>	Examen écrit d'une heure au minimum. Les modules d'hôtellerie/intendance peuvent aussi être conclus sous la forme d'un travail de projet.
<b>Reconnaissance</b>	Admission partielle à l'examen final de responsable du secteur hôtelier-intendance

## 8 Entrée en vigueur et valabilité

Les présentes directives d'examen entrent en vigueur avec l'acceptation du règlement par l'OFFT et par la commission AQ.

Berne, 1 juillet 2009

Présidente de la commission AQ

Regula Pfeifer