



Des chambres d'hôtel propres et ordonnées, des draps fraîchement lavés, un buffet de petit-déjeuner appétissant et un «bonjour» accueillant: les spécialistes et employés en hôtellerie sont responsables de tous ces détails qui font du séjour en hôtel une expérience agréable. Chaque jour, ils préparent les chambres et font les lits dans les étages. Ils veillent à la propreté du lobby ainsi que des salles de séjour et s'occupent de leur décoration. A la lingerie, ils sont en charge de l'entretien des draps et des linges, ainsi que des vêtements des clients et des tenues de travail. Ils mettent en place le buffet du petit-déjeuner, préparent et servent les boissons. Ils aménagent les salles de séminaire pour les participants et y installent des ordinateurs portables ou des projecteurs. De plus, les spécialistes en hôtellerie aident les collaborateurs de la réception, accueillent et conseillent les clients. Ces nombreuses tâches garantissent un quotidien varié. Les professionnels de l'hôtellerie doivent être flexibles et attentifs, avoir un grand sens pratique et de bonnes manières.



SPÉCIALISTE EN HÔTELLERIE

EMPLOYÉ / EMPLOYÉE EN HÔTELLERIE

CFC

AFP

Créer des expériences inoubliables

Sarah Brcin, 20 ans

Spécialiste en hôtellerie CFC,
en 3^e année de formation

Portrait

Depuis les chambres de l'hôtel où Sarah Brcin accomplit sa formation, le regard glisse directement vers le Cervin. Mais ce n'est pas l'unique motif d'enthousiasme pour la jeune professionnelle qui apprécie la variété de ses tâches, le contact direct avec la clientèle et les nouveaux défis quotidiens.

Sarah Brcin a passé sa première année de formation dans l'équipe de nettoyage, à entretenir et nettoyer les chambres, les couloirs et le lobby. Astiquer la salle de bains, faire les lits, changer les fleurs, disposer harmonieusement les objets constituaient certaines de ses tâches. Mais l'apprentie avait une occupation favorite: «J'ai toujours beaucoup aimé remplir les minibars avec des snacks et des boissons», se souvient-elle. La jeune femme était aussi souvent occupée à la lingerie, où arrivaient chaque jour jusqu'à dix containers pleins de linges et de draps. Ces derniers ne devaient pas seulement être lavés, mais aussi repassés à l'aide d'une machine spécifique.

«J'ai gagné en assurance»

En deuxième année d'apprentissage, Sarah Brcin a travaillé au service, principalement au buffet du petit-déjeuner. «Au début, j'étais un peu nerveuse, mais j'ai vite remarqué que les gens aimaient ma manière de faire, qu'ils appréciaient qu'après quelques jours je leur apporte leur boisson préférée sans qu'ils l'aient commandée. Ces petits succès ont renforcé ma confiance en moi: je suis devenue beaucoup plus ouverte et sûre de moi.»

Désormais en troisième année de formation, Sarah Brcin travaille surtout à la réception. Elle y traduit les offres standard en plusieurs langues, prend les réservations, enregistre les clients à leur arrivée et les encadre: «Il y a des clients très autonomes, que nous ne voyons quasiment plus après le check-in. D'autres en revanche s'en remettent presque entière-



ment à nous pour organiser leurs vacances, ce qui va des excursions aux réservations de restaurant, en passant par le taxi pour se rendre au téléphérique. Nous avons même un automate avec lequel nous pouvons imprimer des abonnements de ski directement à l'hôtel.» L'apprentie apprécie cette facette de son métier: «Ici, je suis proche des clients, et la plupart d'entre eux sont vraiment très sympathiques.»

Veiller aux petits détails

Il est 14h, Sarah Brcin prend son service. Elle discute de points particuliers avec son supérieur et avec la réceptionniste dont elle prend la relève. Il s'agit de réservations de restaurant pour les clients, de l'envoi d'une chaussure de ski oubliée et du transfert d'un habitué depuis l'aéroport. La collègue de Sarah Brcin a envoyé à ce dernier une liste de prix de différentes entreprises de taxis pour qu'il puisse choisir. Le supérieur n'est pas très content: la réceptionniste aurait dû regarder dans le système quel transport il avait réservé l'année précédente pour lui proposer le même. «Lorsqu'il s'agit de satisfaire les désirs de nos clients, nous sommes très exigeants envers nous-mêmes», explique Sarah Brcin.

La jeune femme parle de ses collègues avec enthousiasme: «Sans une bonne équipe, il serait impossible d'exploiter un hôtel comme

le nôtre. Car même si la maison est au top, il revient finalement aux collaborateurs de rendre l'expérience inoubliable pour les clients.»

L'apprentie a choisi son métier aussi parce qu'elle est convaincue qu'«avec du zèle et de l'ambition, de nombreuses possibilités de carrière s'offrent à nous». Elle ne sait pas encore quel chemin elle suivra. «Il y a tant de possibilités. Je crois que l'école hôtelière m'aidera à clarifier mes idées.»



Accueillir et renseigner les clients

Marlies Gerber, 20 ans

Spécialiste en hôtellerie CFC

Portrait

Chambres, lingerie, réception, buffet ou encore service: pendant sa formation, Marlies Gerber s'est familiarisée avec tous les domaines d'activité des spécialistes en hôtellerie. «Toutes les tâches m'ont plu, sauf la plonge: à peine la vaisselle est-elle propre qu'il en arrive de nouveau!»

Au terme de sa formation, Marlies Gerber a travaillé trois mois en tant qu'assistante gouvernante générale dans un hôtel cinq étoiles. «Dans les grands établissements, on est généralement affecté à un poste spécifique», précise la jeune femme. «Seuls les petits hôtels engagent une personne pour différentes tâches.» Aux côtés de la gouvernante, la spécialiste en hôtellerie supervisait le travail des femmes de chambre: il fallait s'assurer de la bonne exécution des nettoyages et peaufiner les détails. «Nous nous répartissions les étages avec ma supérieure et, lorsqu'elle était en congé, c'était moi la responsable. Je réalisais parfois aussi le planning de l'équipe.»

A la réception

Ayant suivi un cours complémentaire de réception, Marlies Gerber occupe depuis sept mois un poste de réceptionniste dans un établissement quatre étoiles supérieur dans une station de montagne. Selon son planning, elle est affectée à l'horaire du matin, du soir ou parfois de nuit. «J'apprécie l'horaire du soir, car il me laisse la matinée libre, par exemple pour aller skier», sourit la jeune femme. «Je travaille aussi certains week-ends – j'aime avoir congé en semaine et éviter la foule quand je sors.» Comme la route est longue jusque chez elle, la spécialiste en hôtellerie loge sur place: «Durant la saison d'hiver, j'ai une chambre dans l'hôtel et, en été, je loue un petit studio dans la station.»

Marlies Gerber accueille les clients à leur arrivée (check-in) et supervise leur départ (check-out). Vérifier les réservations, donner



les clés, transmettre les informations utiles sur les services de l'hôtel et sur les activités réalisables dans la station, établir les factures et encaisser les paiements sont autant de tâches qui s'effectuent avec le plus grand soin: «Même si je croule sous le travail et que tout un groupe arrive à l'hôtel, je reste précise et serviable – je ne laisse rien transparaître de mon stress.»

Téléphone et courrier

Entre deux passages de clients à l'accueil, la spécialiste en hôtellerie prend les appels

et traite la correspondance. Elle répond aux demandes de renseignements, établit des offres, confirme les réservations et accuse réception des acomptes versés. «J'attire l'attention des clients sur certains forfaits susceptibles de les intéresser, incluant par exemple des activités dans la région. S'il s'agit d'habités, j'essaie de leur offrir la même chambre que lors de leurs précédents séjours.»

La réception constituant un peu la plaque tournante d'un hôtel, Marlies Gerber est amenée à traiter les demandes les plus diverses. «En très peu de temps, on est capable d'indiquer aux clients où se trouvent les pharmacies, les magasins de sport ou les arrêts de bus par exemple. Je reçois parfois aussi des téléphones de fournisseurs qui n'ont pas réussi à joindre le chef de cuisine.»

Bilingue français-allemand, la jeune femme envisage d'aller travailler une saison en Angleterre pour parfaire son anglais. «Nous recevons des clients du monde entier et, malgré les bases apprises pendant ma formation, je dois parfois demander de l'aide à mes collègues lorsque des demandes trop spécifiques me sont adressées.»



Accès rapide à des responsabilités et à des fonctions dirigeantes



Chaque année, 300 personnes environ terminent la formation initiale de spécialiste en hôtellerie CFC, dont une trentaine en Suisse romande et une dizaine au Tessin. Quant aux employés et employées en hôtellerie, ils sont une quarantaine chaque année à obtenir leur AFP. Les chances de trouver une place d'apprentissage dans l'une ou l'autre de ces professions sont bonnes, à condition d'accepter de travailler en dehors de sa région de domicile.

Le marché de l'emploi est également favorable pour les professionnels qualifiés: forces de travail recherchées, les spécialistes et les employés en hôtellerie ont rarement des difficultés à trouver un poste.

Cours dans un hôtel-école

Les cours professionnels et les cours interentreprises ont lieu la plupart du temps dans un hôtel-école d'hotelleriesuisse. Les apprentis accomplissent leur formation théorique et les cours interentreprises pendant deux blocs d'enseignement annuels de cinq semaines chacun. Pendant ces périodes, ils vivent à l'hôtel, un peu comme à l'internat. A noter que dans les cantons du Valais, de Berne, de Zurich et du Tessin, il est également possible de fréquenter normalement l'école professionnelle.

Les possibilités de formation continue sont variées: il existe plusieurs brevets et diplômes fédéraux dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration. Comme de coutume dans la branche, les spécialistes en hôtellerie sont encouragés à se perfectionner via un soutien financier de la part des associations professionnelles.

Emplois dans toute la Suisse

Ces professionnels travaillent dans des hôtels de toutes tailles et dans toutes les régions. Certains hôpitaux, foyers et résidences pour personnes âgées offrent aussi quelques places d'apprentissage et de travail. Dans les régions touristiques, on trouve surtout des emplois saisonniers. Pour les jeunes spécialistes et employés en hôtellerie sortant de l'apprentissage, c'est l'opportunité de découvrir en peu de temps de nombreuses régions et entreprises.

Dans les grands établissements, les procédures de travail sont très standardisées, alors que les petites entreprises laissent plus de place à la créativité et à l'initiative personnelle. Dans les grands hôtels, les spécialistes et les employés en hôtellerie se spécialisent souvent dans des domaines précis, tels que le service d'étage ou la lingerie. Dans les petites entreprises, il est plus habituel que les pro-

fessionnels remplissent toutes les fonctions, de la préparation des chambres au secrétariat de réception.

Large champ d'activités

Les spécialistes et employés en hôtellerie travaillent étroitement avec d'autres professionnels, comme les employés de commerce et les spécialistes en restauration, et font donc preuve d'esprit d'équipe. Vu les nombreux contacts avec les clients, notamment au buffet du petit-déjeuner et à la réception, les spécialistes en hôtellerie doivent avoir de bonnes manières et une grande ouverture. Ces employés pouvant être engagés dans de nombreux domaines de l'établissement, ils ont une bonne vue d'ensemble des procédures appliquées dans chaque secteur. Cela les amène souvent à obtenir rapidement des responsabilités, comme, par exemple, l'organisation et le contrôle d'un étage.

Par rapport à d'autres professions de la branche de l'hôtellerie et de la restauration, les horaires de travail sont relativement réguliers, puisque le nettoyage des chambres, la lessive ou la préparation du petit-déjeuner ne peuvent pas être effectués en soirée ou de nuit. Mais les professionnels doivent s'attendre à être régulièrement de service le week-end.

«Chaque chambre me prend 30 minutes»

Tiago Costa, 21 ans

Employé en hôtellerie AFP, en 2^e année de formation

Portrait AFP

Dans un hôtel de classe moyenne, Tiago Costa est responsable de la propreté du linge, de l'ambiance chaleureuse des étages et de l'appétissant buffet du petit-déjeuner. «Mon travail est dur, mais surtout varié et gratifiant», relève-t-il.

L'équipe de nettoyage dont fait partie Tiago Costa se réunit tous les matins à 8h. «La responsable présente le programme de la journée et distribue les tâches. Il y a beaucoup à faire: nettoyer les espaces communs de l'hôtel, faire la lessive et le repassage, nettoyer et préparer les chambres.»

Code pour les chiffons

Le plus souvent, Tiago Costa travaille aux étages. Il fait les lits selon une marche à suivre bien précise. Il marque par exemple les oreillers d'un beau pli avec la tranche de la main. De la précision est aussi exigée lors du nettoyage de la salle de bains. «Nous ne devons surtout pas nous servir du chiffon utilisé pour les toilettes pour d'autres objets», explique l'apprenti. «Pour cette raison, les chiffons ont un code de



couleurs: rouge pour les toilettes, jaune pour les lavabos et vert pour les fenêtres.» Enfin, le jeune homme passe l'aspirateur. «Chaque chambre me prend 30 minutes en moyenne.»

Machines géantes

A la lingerie, Tiago Costa trie les linges, les tenues de travail et les draps avant de les mettre dans d'énormes machines à laver. Pendant que les tambours tournent, l'employé en hôtellerie prend le linge déjà propre et le passe dans la calandre, une machine composée de deux cylindres parallèles actionnés de manière électrique avec une petite fente entre eux. «C'est parfait pour repasser les tabliers de cuisine ou les draps.»

Parfois, Tiago Costa travaille aussi au service du petit-déjeuner. «Là, bien sûr, je dois commencer avant 8h», relève le jeune homme. Il faut en effet tout préparer avant l'arrivée des clients: mettre les couverts sur les tables, garnir le buffet, couper le pain, arranger les fruits, faire le café. Lorsque les clients sont là, l'apprenti assure le service et veille à ce que rien ne manque.

Beaucoup de contacts

«Mon métier me plaît beaucoup. Je découvre sans cesse de nouvelles personnes et d'autres cultures», souligne Tiago Costa. «Mais ce n'est pas un travail pour des gens qui veulent passer leur journée assis. Lorsque l'hôtel est complet, je n'arrête pas

de courir.» L'employé en hôtellerie travaille principalement en équipe. «Nous sommes généralement deux aux étages, et toujours plusieurs à la buanderie.» Le jeune homme a également beaucoup de contacts avec la clientèle, et pas seulement au petit-déjeuner. «Même lorsque je suis occupé à nettoyer les couloirs des étages, je prends le temps de saluer chaque client.»

Employé, employée en hôtellerie AFP

La formation professionnelle initiale en deux ans d'employé ou d'employée en hôtellerie s'adresse à des personnes qui ont des difficultés d'apprentissage ou dont les connaissances scolaires ne leur permettent pas de commencer tout de suite la formation de spécialiste en hôtellerie en trois ans. Les exigences au niveau de la pratique sont à peu près les mêmes que pour le CFC, mais il n'y a pas de travail à la réception et les cours professionnels sont plus simples (on n'y apprend notamment pas de deuxième langue). L'attestation fédérale de formation professionnelle (AFP), délivrée après la réussite des examens, est reconnue dans toute la Suisse. Elle permet d'entrer dans le monde du travail ou de poursuivre sa formation pour obtenir le CFC de spécialiste en hôtellerie, moyennant en principe deux années de formation supplémentaires.

Spécialiste en hôtellerie - un métier pour moi?

Quelques repères pour faire le point.

J'aime l'ordre et je suis fiable

Les spécialistes et employés en hôtellerie assurent l'ordre et la propreté dans les moindres détails. Le travail en chambre exige une grande discrétion et de la fiabilité.

J'aime le contact et j'ai de bonnes manières

Ces professionnels travaillent en coulisses, mais sont aussi souvent les premiers interlocuteurs des clients. Ils se montrent ouverts et polis, et font preuve d'empathie.

Je suis habile de mes mains et j'aime utiliser des appareils

L'entretien et le nettoyage des locaux et infrastructures exigent un certain tour de main, ainsi que l'utilisation d'appareils comme aspirateurs ou machines à laver.

J'ai le sens de l'organisation

Les nombreuses tâches quotidiennes nécessitent une bonne planification. Les besoins des clients étant prioritaires, il faut également faire preuve de flexibilité et s'adapter aux imprévus.

J'ai l'esprit d'équipe et le sens des responsabilités

Même s'ils accomplissent leurs tâches de manière très autonome, ces professionnels collaborent étroitement avec les membres de leur équipe ainsi qu'avec le personnel de l'hôtel. Ils sont responsables des équipements et du respect des procédures dans leurs secteurs.

Je suis robuste

Les spécialistes en hôtellerie passent leur journée debout. Leur travail est physiquement exigeant, surtout à la lingerie et dans les chambres.



IMPRESSUM

1^{re} édition 2014

© CSFO 2014, Berne. Tous droits réservés.

Edition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO
CSFO Editions, www.csfo.ch, editions@csfo.ch

Direction du projet: Véronique Antille, Heinz Staufer, Alessandra Truaisch, CSFO
Enquête et rédaction: Fanny Mülhauser, Peter Kraft, CSFO; Beatrice Tognola-Giudetti, UOSP Bellinzona
Traduction: Anne Payot, Berne
Relecture: Daniel Vouillamoz, GastroSuisse; Nicolas Dévaud, hotelleriesuisse; Sophie Mastelinck Bass, Fribourg; Gaëlle Favre, CSFO
Photos: Thierry Parel, Carouge; Maurice Grünig, Zurich; Alessandra Rime, Roveredo
Graphisme: Viviane Wälchli, Zurich
Réalisation: Roland Müller, CSFO
Impression: Haller + Jenzer AG, Berthoud

Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen.
Tél. 0848 999 002, Fax +41 (0)31 320 29 38, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° d'article: FE2-3096 (1 exemplaire), FB2-3096 (paquet de 50 exemplaires)
Ce dépliant est également disponible en allemand et en italien.

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI.

Formation professionnelle initiale

Pour des informations sur la **formation en deux ans** d'employé ou d'employée en hôtellerie AFP, voir la page «Portrait AFP».

La formation de spécialiste en hôtellerie est accessible dès la fin de la scolarité obligatoire.

Durée: 3 ans.

Formation pratique: dans un hôtel (au moins 35 semaines par an).

Formation théorique: dans un hôtel-école d'hotelleriesuisse ou à l'école professionnelle.

Cours interentreprises: 16 à 20 jours sur 3 ans.

Branches professionnelles: économie d'entreprise, structure d'entreprise; hygiène; sécurité au travail et protection de la santé; logistique; encadrement des hôtes; agencement intérieur; préservation de la valeur; buanderie; installations, machines, appareils et ustensiles; deuxième langue.

Titre obtenu: certificat fédéral de capacité (CFC) de spécialiste en hôtellerie.

Maturité professionnelle

En fonction des résultats scolaires, il est possible d'obtenir une maturité professionnelle pendant ou après la formation initiale, selon des modalités variables d'un canton à l'autre. La maturité professionnelle permet d'accéder aux études dans une haute école spécialisée (HES) en principe sans examen, selon la filière choisie et les places disponibles.

Formation continue, perfectionnement

- Cours organisés par les écoles supérieures et les associations professionnelles
- Apprentissage complémentaire dans une profession de la branche (spécialiste en restauration, cuisinier-ère, spécialiste en restauration de système)
- Brevet fédéral de responsable du secteur hôtelier-intendance, de chef-fe de réception, de responsable de la restauration ou de chef-fe d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration
- Diplôme fédéral de chef-fe du secteur hôtelier-intendance, de chef-fe de la restauration, de chef-fe de la restauration collective ou de chef-fe d'entreprise de l'hôtellerie et de la restauration
- Diplôme d'hôtelier-ère-restaurateur-trice ES
- Bachelor of Science HES en hôtellerie et professions de l'accueil ou en économie d'entreprise

En savoir plus

www.orientation.ch, portail suisse de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière. Adresses des offices, descriptifs de professions et de formations, offres de perfectionnement, bourse des places d'apprentissage

www.metiershotelresto.ch, informations sur la formation initiale et continue dans l'hôtellerie et la restauration, avec bourse de places de stages et d'apprentissage



Entretien et nettoyage

Les spécialistes et employés en hôtellerie préparent les chambres, font les lits et maintiennent propres les espaces communs.



Décoration intérieure

Ces professionnels aménagent agréablement les chambres, le lobby et les couloirs, par exemple avec des fleurs, des fruits ou des bougies.



Lingerie

Dans un hôtel, il y a beaucoup de lessive à faire, surtout des draps, des nappes et des linges. Les tissus sont triés, lavés, repassés et enfin pliés.



Salles de séminaires

Avant les événements, les spécialistes et employés en hôtellerie préparent les salles, installent et contrôlent les appareils techniques.

Service et buffet du petit-déjeuner

Ces professionnels préparent le buffet du petit-déjeuner. Ils servent du café, du lait, du thé ou des jus de fruits aux clients de l'hôtel.



Encadrement des hôtes et réception

Accueil, visite de l'hôtel, renseignements, commande d'un taxi, réservation d'une table sont quelques exemples des services à la clientèle.



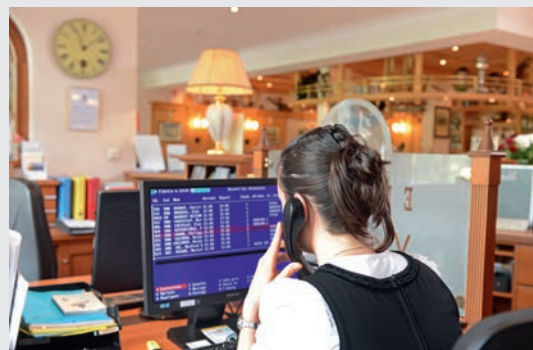
Entretien du matériel

L'équipement de l'hôtel (aspirateurs, machines à laver, tapis, vaisselle, etc.) doit être nettoyé et entretenu dans les règles.



Logistique et organisation

Ces professionnels contrôlent régulièrement les stocks et commandent les produits manquants. Ils aident aussi à établir les plans de travail des employés.





Hansueli Wyss, 33 ans, responsable des services internes dans un hôtel séminaire

«Je suis responsable des services internes et membre de la direction dans un grand hôtel séminaire, doté de 230 lits, 40 salles de séminaires, trois restaurants et un casino. Je suis responsable de toute l'intendance, c'est-à-dire de la propreté des chambres, du nettoyage des espaces communs et de l'équipement des salles de séminaires. Cela implique un certain nombre de tâches administratives dont, par exemple, les commandes de matériel et la gestion

A la tête de l'intendance

du personnel. Je dirige 32 collaborateurs et forme nos apprentis. Deux fois cinq semaines par an, je donne aussi des cours de formation professionnelle dans un hôtel-école et travaille comme expert lors des procédures de qualification. Malgré mon poste de cadre, on me voit aussi souvent dans les chambres qu'au bureau. Je forme mes collaborateurs et vérifie lors de rondes si tout est en ordre. Lorsqu'il y a beaucoup de travail, je fais aussi des lits et nettoie des chambres. L'après-midi, je m'occupe essentiellement de travaux administratifs, mais je cherche également de nouvelles idées pour l'intendance, telles que des procédures plus efficaces ou des décorations créatives. Je suis très satisfait de ma formation professionnelle initiale. Aujourd'hui encore, j'utilise quotidiennement ce que j'ai appris en matière d'intendance. A plus long terme, je m'imaginerais bien travailler dans le développement du personnel ou diriger mon propre petit hôtel.»

«J'ai toujours aimé travailler en coulisses, de manière à ce que les clients voient le résultat de mon travail et non moi en tant que personne», souligne Tamara Cadra. Voilà pourtant déjà dix ans qu'elle enseigne à l'école professionnelle: «Je n'aurais jamais pensé être un jour face à une classe, parce qu'au fond je n'aime pas me mettre en avant.» La professionnelle donne ses cours avec le même enthousiasme que lorsqu'elle travaillait à l'hôtel. «Il est très gratifiant de réussir à transmettre des compétences et un savoir. Dans notre école professionnelle, les cours sont donnés à de petites classes durant des blocs de cinq semaines. Ainsi, les groupes développent une forte cohésion et peuvent

Transmettre son savoir

discuter des différents thèmes lors de tables rondes, ce qui se répercute de manière positive sur l'apprentissage. La capacité à improviser me paraît très importante, car le travail quotidien dans un hôtel est ponctué d'imprévus. J'encourage les apprentis à ne pas tomber dans l'autosatisfaction et à toujours donner le meilleur d'eux-mêmes. Ils doivent utiliser leurs talents propres pour résoudre chaque tâche.» Depuis quelques années, Tamara Cadra se rend chaque semaine en prison. Dans la division pénale pour adolescents, elle apporte des connaissances de base aux jeunes sur l'économie ménagère et la cuisine. «C'est un changement merveilleux et un grand enrichissement personnel. Les jeunes se montrent très reconnaissants.»



Tamara Cadra, 45 ans, enseignante en école professionnelle



Caroline Rakeseder, 44 ans, directrice et formatrice

«J'exerce en fait deux métiers: je dirige un hôtel, et je travaille comme formatrice. Je donne des cours sur le thème de l'intendance, d'une part pour des employés de l'hôtellerie sans qualification, d'autre part pour des chômeurs en quête de nouvelles perspectives. Chaque cours dure cinq semaines, et j'en dispense trois à quatre par an. L'année scolaire prochaine, j'enseignerai aussi à des apprentis spécialistes en hôtellerie dans un hôtel-école. En tant que directrice de l'hôtel que je dirige avec mon mari, mon rôle est très différent. Chaque jour, je commence par saluer l'équipe du matin et discute avec elle du programme de la journée. Ensuite, je travaille comme tous les autres au nettoyage, en m'assurant en plus que tout est accompli comme il

Formation et direction d'entreprise

faut. Bien sûr, je suis aussi hôtesse et veille au bien-être et à la satisfaction de nos clients. Et lorsqu'il me reste du temps, j'analyse comment améliorer les processus de l'intendance, ou je développe de nouvelles idées pour l'image de marque de notre hôtel. Je viens de terminer la formation continue de cheffe du secteur hôtelier-intendance: mon nouveau savoir-faire correspond très bien à ces fonctions variées. A l'avenir, j'aimerais m'engager encore davantage dans la formation. Je pourrais aussi m'imaginer travailler sur mandat, en développant des solutions pour des processus d'intendance.»