



Documents de référence

à l'ordonnance du SEFRI du 04 octobre 2024 sur la formation professionnelle initiale de

Gestionnaire en restauration de système CFC

**Employée en restauration de système AFP /
Employé en restauration de système AFP**

Numéro professionnel 79010

Numéro professionnel 79012

Sommaire

Gestionnaire en restauration de système CFC	1
---	---

Employée en restauration de système AFP / Employé en restauration de système AFP	1
--	---

1 Introduction.....	1
----------------------------	----------

2 Situations de référence	2
--	----------

2.1 CFC : Situation de référence 1	2
--	---

2.2 CFC : Situation de référence 2	3
--	---

2.3 CFC : Situation de référence 3	4
--	---

2.4 AFP : Situation de référence 1	5
--	---

2.5 AFP : Situation de référence 2	5
--	---

2.6 AFP : Situation de référence 3	6
--	---

3 Entreprises de référence.....	7
--	----------

3.1 Entreprise de référence 1 : Quickservice	7
--	---

3.2 Entreprise de référence 2 : restauration de transport.....	7
--	---

3.3 Entreprise de référence 3 : Restauration commerciale	8
--	---

3.4 Entreprise de référence 4 : Restauration du personnel.....	8
--	---

3.5 Entreprise de référence 5 : spécifique au site (événement, salon, service complet).....	8
---	---

1 Introduction

Les documents de référence constituent un ensemble d'exemples qui peuvent être utilisés pendant la formation professionnelle initiale dans les trois lieux de formation. Les documents de référence comprennent des situations de référence et des entreprises de référence.

A l'école professionnelle, les documents de référence servent à des exemples de cas, en permettant par exemple d'associer individuellement des situations de référence et des entreprises de référence. Les documents de référence servent de moyens auxiliaires et aident à aménager l'enseignement en fonction de l'action.

Dans les entreprises formatrices et les cours interentreprises, les mandats pratiques prescrits sont liés aux documents de référence.

2 Situations de référence

Trois situations de référence différentes décrivent des actions qui relient entre elles les différentes compétences opérationnelles de gestionnaire en restauration de système CFC, respectivement d'employée en restauration de système AFP / employé en restauration de système AFP. Elles constituent le cadre de différentes actions concrètes.

Les mandats pratiques des lieux de formation entreprise et cours interentreprises se réfèrent à chaque fois à des situations de référence

2.1 CFC : Situation de référence 1

Domaines de compétences opérationnelles A et B :

A : Planification des processus

B : Gestion des produits et des prestations de services

Situation de départ :

- Entreprise de référence 4 Restauration du personnel

La gestionnaire en restauration de système CFC planifie une activité de vente. Elle a pour mandat d'augmenter le chiffre d'affaires de produits définis avec un comptoir correspondant. (a5) Pour cela, elle dispose de matériel de décoration et d'étiquetage qu'elle place selon un concept de décoration prédéfini. La gestionnaire en restauration de système CFC planifie l'utilisation des postes de travail nécessaires avec une infrastructure adaptée. Lors de l'aménagement, elle veille à ne pas entraver le flux des clients et tient à disposition les instruments de contrôle nécessaires. (a2)

Lors de la planification, la gestionnaire en restauration de système CFC commence par les locaux et l'infrastructure nécessaire (a2). Comme les locaux sont utilisés de manière très différente, elle a la possibilité de les aménager de manière autonome. Lors de la planification, elle tient compte des trajets attendus des clients, de l'emplacement du comptoir avec des possibilités de réapprovisionnement. Afin que le local soit aménagé selon les attentes de la gestionnaire en restauration de système CFC, elle établit une esquisse qu'elle transmet au service d'intendance avec un formulaire de commande dûment rempli.

Pour calculer la quantité de repas, elle utilise des outils de calcul propres à l'entreprise (a3).

Quatre personnes s'occupent des clients et du comptoir. La gestionnaire en restauration de système CFC planifie les collaborateurs pour le service et l'encadrement des clients et leur attribue des domaines de responsabilité concrets (a1). Elle les initie à leurs exercices et les instruit (a6).

Le calcul des coûts (a4) fait également partie de la planification de la manifestation. La gestionnaire en restauration de système CFC peut se concentrer sur le calcul des coûts du service avec le personnel et l'infrastructure. Elle compare les coûts calculés avec les directives de son supérieur et les lui présente.

La gestionnaire en restauration de système CFC vérifie dans le stock, les stocks de denrées alimentaires ainsi que le matériel de décoration et d'étiquetage (b5). Sur la base de ses besoins déterminés et des denrées alimentaires et marchandises disponibles, elle commande l'infrastructure nécessaire ainsi que les mets (b1/ b6).

Les denrées alimentaires et le matériel de décoration arrivent un jour avant le déjeuner. La gestionnaire en restauration de système réceptionne la marchandise et la contrôle. Elle évalue s'il s'agit de la

marchandise commandée, si elle est complète et si elle correspond à la qualité demandée (b2). Elle constate quelques défauts dans les légumes. Elle le signale à son supérieur, qui prend contact avec le fournisseur. La gestionnaire en restauration de système CFC saisit la marchandise comme entrée en stock (b3). Elle veille au stockage et à la déclaration corrects des produits alimentaires (b4). Elle accorde une importance particulière à l'hygiène, à la propreté, à l'ordre et à la sécurité dans l'entrepôt.

Avant l'arrivée des clients, elle vérifie que les locaux, les mets et les boissons sont complets, en quantité et en qualité. Pour ce faire, elle utilise des instruments de contrôle qu'elle a créés et partiellement adaptés pour l'événement (a4). Lors d'un féculent, elle constate des défauts qu'elle montre à la personne responsable de la cuisine. Celle-ci a suffisamment de temps pour remédier à temps aux défauts. Le vestiaire mobile doit être déplacé avant l'arrivée des invités (a2). Ensuite, tout est prêt pour accueillir le groupe du séminaire.

Autres exemples :

- Au lieu d'un groupe de voyageurs, anniversaire d'enfant, congrès, repas de Noël, groupe de séminaire, groupe de collaborateurs de la construction
- Autres régimes alimentaires et allergies possibles comme végétalienne, fruits à coque ou noix, poisson, intolérance au lactose, intolérance au gluten, etc.

2.2 CFC : Situation de référence 2

Domaines de compétences opérationnelles A et C :

A : Planification des processus

C : Préparation des mets et des boissons

Situation de départ :

- Toutes les entreprises de référence

Le gestionnaire en restauration de système CFC est aujourd'hui affecté au service en cuisine. C'est là que sont produits les mets destinés au restaurant et à un service de livraison à domicile. Au début de son travail, il installe différentes machines nécessaires à la préparation des mets et des boissons de l'offre actuelle (c1). Avant d'utiliser les machines, il vérifie qu'elles sont propres et sûres. Pour ce faire, il utilise des listes de contrôle (a2). Sur une friteuse, il constate un problème de contrôle de la température et le signale à la personne responsable.

L'offre alimentaire est prédéfinie et s'oriente sur le concept d'entreprise. Pour les besoins en denrées alimentaires de la semaine suivante, il existe des directives propres à l'entreprise. Le gestionnaire en restauration de système CFC détermine le nombre de clients attendus sur la base des inscriptions et des valeurs empiriques (a4). A partir de là, il calcule la quantité de denrées alimentaires nécessaires (a3).

Le gestionnaire en restauration de système CFC prépare les mets et les boissons avec toute l'équipe. Il existe à cet effet des recettes propres à l'entreprise qu'il respecte soigneusement (c2). Une nouvelle collaboratrice est responsable de la préparation du buffet de midi. Le gestionnaire en restauration de système CFC l'instruit (a6) sur la manière dont elle doit produire les mets et les boissons et les finaliser pour le buffet (c3). Pendant la production des mets et des boissons, le gestionnaire en restauration de système CFC contrôle régulièrement la qualité des produits, leur finition et documente ses contrôles (c5). A plusieurs reprises, il doit soutenir la nouvelle collaboratrice, car elle prend parfois du retard dans la production et la finition des mets et des boissons.

Une fois la plupart des clients partis, l'équipe range la cuisine. L'équipe nettoie les appareils et les machines nécessaires. Ce faisant, il respecte les directives en matière d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé (c4).

Autres exemples :

- Autres machines comme la friteuse, le gril ou le steamer au lieu de la trancheuse
- Autre présentation des mets au lieu du service à l'assiette, p. ex. comptoirs, étalages, buffets

2.3 CFC : Situation de référence 3

Domaines de compétences opérationnelles A et D :

A : Planification des processus

D : Vente de produits et encadrement des clients

Situation de départ :

- Toutes les entreprises de référence

L'entreprise de restauration de système fête son dixième anniversaire. Cet événement est célébré par une "journée portes ouvertes" (d5). L'offre habituelle de mets et de boissons est aujourd'hui complétée par un comptoir alimentaire particulier. Dans un pop-up store, différentes spécialités maison et des produits de merchandising originaux sont proposés en promotion.

La gestionnaire en restauration de système CFC reçoit le mandat d'aménager les locaux pour les clients et le comptoir alimentaire (d1). Pour ce faire, elle dispose de matériel de décoration et d'étiquetage qu'elle place selon un concept de décoration prédéfini. Le pop-up store est organisé par le service marketing et aménagé par des collaborateurs externes.

La gestionnaire en restauration de système CFC accueille les clients qui arrivent (d2) et leur indique l'offre de mets et de boissons ainsi que le pop-up store (d3). Un client ne comprend que l'anglais et souhaite du pain sans gluten, que la gestionnaire en restauration de système CFC lui procure en cuisine. Elle lui montre en outre des mets possibles qui lui sont compatibles et le conseille sur le choix d'un thé noir. Il opte pour une variété spéciale, que la gestionnaire en restauration de système CFC lui prépare dans les règles de l'art. Pendant l'événement, elle s'occupe des clients, les conseille et les sert. Plusieurs clients achètent les spécialités et les produits de merchandising proposés dans le pop-up store (d6). La gestionnaire en restauration de système CFC exécute tout le processus de vente et fait le décompte des consommations. Vers la fin de la manifestation, elle prend congé des clients et les informe de leur participation à une enquête auprès des clients avec concours. Les clients peuvent remplir une carte de feed-back et s'ils indiquent leur adresse, ils participent au tirage au sort pour un repas d'anniversaire.

A la fin de l'événement, la gestionnaire en restauration de système CFC évalue les feed-back et procède au tirage au sort avec une personne en formation. Elle informe personnellement la gagnante (d7).

Un client est particulièrement enthousiasmé par la "journée portes ouvertes" et souhaite fêter avec son entreprise le prochain événement client dans l'entreprise de restauration collective.

Il convient d'un rendez-vous de conseil avec la gestionnaire en restauration de système CFC (d4). La gestionnaire en restauration de système CFC conseille le client et lui recommande un dîner spécial. Il se décide pour cela et la gestionnaire en restauration de système prend la commande de l'événement, relève les données personnelles et transmet les informations aux personnes compétentes.

2.4 AFP : Situation de référence 1

Domaines de compétences opérationnelles :

A : Planification des processus

B : Gestion de produits et prestations de services

Situation de départ :

- Entreprise de référence 3 : Restauration commerciale

L'employée en restauration de système AFP reçoit de son supérieur le mandat de participer à la réalisation et à la mise en œuvre d'une activité de vente(a3). Pour ce faire, elle dispose de matériel de décoration et d'étiquetage qu'elle place selon un concept de décoration prédéfini. L'employée en restauration de système AFP planifie l'utilisation des postes de travail nécessaires avec une infrastructure adaptée. Lors de l'aménagement, il veille à ce que le flux des clients ne soit pas entravé et tient à disposition les instruments de contrôle nécessaires (a1).

L'employée en restauration de système AFP est responsable de la décoration et de l'étiquetage tout comme de la préparation des mets et des boissons. Pour calculer la quantité de nourriture et de boissons, elle utilise un outil de calcul propre à l'entreprise (a2). Tous les produits se trouvent dans les différents entrepôts. L'employée en restauration de système AFP contrôle à temps le stock (b4) et transmet les informations à la personne compétente. Lors de la livraison des mets et des boissons, elle contrôle la réception des marchandises, tout comme lors de la livraison du matériel de décoration et d'étiquetage, et les saisit avec le soutien de la personne responsable dans la gestion des stocks (b2). Pour les boissons, la quantité livrée ne correspondant pas à la commande, elle informe la personne responsable (b1)

Jusqu'à ce que l'activité ait lieu elle contrôle régulièrement le stockage des mets et des boissons ainsi que le stock de matériel de décoration et d'étiquetage pour voir si les directives d'hygiène de l'entreprise sont respectées et veille à l'ordre et à la propreté du stock (b3).

2.5 AFP : Situation de référence 2

Domaines de compétences opérationnelles A et C :

A : Planification des processus

C : Préparation des mets et des boissons

Situation de départ :

- Toutes les entreprises de référence

L'employé en restauration de système AFP est aujourd'hui affecté au service en cuisine. Il y prépare des mets pour le buffet du restaurant. Au début du travail, sa supérieure lui indique les machines qu'il doit préparer pour la préparation des mets et des boissons de l'offre du jour (c1). Avant d'utiliser les machines, il les contrôle pour s'assurer qu'elles sont propres et sûres. Pour ce faire, il utilise des listes de contrôle (a1). Le four à vapeur doit être nettoyé avant d'être utilisé.

L'offre actuelle de mets et de boissons est prédéfinie et s'oriente sur le concept d'entreprise. Pour les besoins en denrées alimentaires, il existe des directives propres à l'entreprise. L'employé en restauration de système AFP se renseigne auprès de sa supérieure sur les denrées alimentaires qui doivent être préparées, en quelle quantité et avec quels procédés (c2). La supérieure charge l'employé en restauration de système AFP d'aménager son poste de travail. Ensuite, il doit calculer les quantités de légumes nécessaires et les préparer pour la suite de la préparation. Lors de la préparation de différents mets, il respecte les recettes et les méthodes de cuisson prescrites. Il veille à utiliser les ingrédients avec parcimonie et élimine les restes de denrées alimentaires et les déchets conformément aux directives de l'entreprise.

Avant de présenter les mets préparés sur le buffet, il en contrôle la qualité sur le plan sensoriel et technique (c3). Il documente ensuite les travaux effectués (c5).

Lorsque la plupart des clients ont mangé, l'employé en restauration de système AFP P et d'autres collaborateurs nettoient la cuisine (c4). Ils nettoient les appareils et les machines nécessaires en respectant les consignes d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé (c4).

2.6 AFP : Situation de référence 3

Domaines de compétences opérationnelles A et D :

A : Planification des processus

D : Vente de produits et encadrement des clients

Situation de départ :

- Exploitation de référence 5 : spécifique au site

L'employée en restauration de système AFP travaille dans une grande entreprise d'événementiel. Aujourd'hui, une manifestation culturelle réunit plusieurs milliers de spectateurs et spectatrices. L'employée en restauration de système AFP est chargée de l'encadrement des clients et de leur service dans l'espace VIP. Avant leur arrivée, l'équipe d'encadrement prépare les locaux pour les clients(d1). Ensuite, elle prépare les amuse-gueules et les boissons. Le responsable attache une grande importance à la présentation attrayante des mets et des boissons. Tous les collaborateurs doivent être aimables, attentifs et prévenants envers ses clients et les accueillir et les encadrer en conséquence (d2). L'employée en restauration de système AFP est d'abord affectée à l'accueil des clients. Elle accueille les clients et leur explique le déroulement de l'apéritif. Son deuxième exercice est le service des boissons. Elle sert des boissons fraîches aux clients ou s'en procure si les clients ont des souhaits particuliers. Comme différentes sortes de vin sont proposées, elle conseille les personnes intéressées dans le choix du vin et des amuse-gueules pour l'apéritif qui vont avec (d3).

A l'occasion de l'apéritif VIP, l'entreprise organisatrice de l'événement vend des articles de merchandising adaptés à l'événement. Avant de quitter l'espace VIP pour assister à la manifestation, les clients ont la possibilité d'acheter les articles. L'employée en restauration de système AFP soutient l'équipe de vente (d4/d5). Avant que les clients ne quittent la manifestation, un client s'approche d'elle et souhaite signaler qu'une partie des amuse-bouche n'était plus chaude lorsqu'il les a reçus. Elle transmet immédiatement cette information à la personne responsable(d6).

3 Entreprises de référence

Les entreprises de référence décrivent différents concepts d'entreprise dans lesquels une situation peut être gérée de manière différente. Le choix de différentes entreprises de référence a pour but de faciliter la prise de recul. Les écoles professionnelles, en particulier, peuvent utiliser des entreprises de référence dans les exemples de cas qu'elles enseignent. Les entreprises de référence servent de moyens auxiliaires et aident à aménager l'enseignement de manière orientée vers l'action sur tous les segments de la restauration de système.

3.1 Entreprise de référence 1 : Quickservice

Forme de l'offre :	Comptoir, service partiel, commande de plateaux, take away, drive through
📍Sites :	ville moyenne
👥Clients par jour :	800
Aménagement de l'infrastructure :	2 lignes de production, commande par APP, comptoir, drive, kiosque, aire de jeux
Offre :	Burgers, frites, boissons, (combos) snacks, desserts, café, milkshakes
Achats	Degré élevé de CF

3.2 Entreprise de référence 2 : restauration de transport

Forme de l'offre :	Comptoir avec frontcooking, freechoice-buffet, bar à café, take away
Les sites :	Autoroute
Clients :	de 2000 à 5000
Aménagement de l'infrastructure :	Selon l'offre (ou la forme) ; poste de débarrassage, places assises à l'intérieur et à l'extérieur, aire de jeux
Offre de restauration :	Petit déjeuner, Hors de l'eau, Pâtes, Pizza, Grill, Salade, Wok (Asia), Sandwich, Dessert, Bar à café, Jus de fruits, (alcool ?)
Les achats :	tous les grades CF

3.3 Entreprise de référence 3 : Restauration commerciale

Forme de l'offre :	Comptoir avec frontcooking, freechoice-buffet, café en self-service, vitrine de boissons, offre pour les enfants
Sites :	Centre commercial en périphérie de la ville
Clients :	1500
Aménagement de l'infrastructure :	Selon l'offre (forme) Station de débarrassage, places assises à l'intérieur et à l'extérieur, coin pour enfants, places assises pour différents besoins des clients
Offre de service :	Offre de petit déjeuner, menu du jour, grill, buffet chaud et salade (freechoice), sandwich, dessert (combo), jus de fruits
Achats :	tous les grades CF ; approvisionnement de la production centrale, approvisionnement de l'épicerie, saisonnier

3.4 Entreprise de référence 4 : Restauration du personnel

Forme de l'offre :	Comptoir avec frontcooking, freechoice-buffet, bar à café, gestion de salles de réunion
Sites :	Mensa dans une entreprise du secteur financier ou informatique
Clients :	400 de la plus simple à la plus sophistiquée
Aménagement de l'infrastructure :	Selon l'offre (ou la forme), poste de débarrassage
Offre de services :	Planification de menus hebdomadaires, planification d'actions (semaines à thème), business lunch, salade, sandwich, dessert, stations de café aux étages, Boissons non alcoolisées
Achats :	tous les grades CF, régionaux

3.5 Entreprise de référence 5 : spécifique au site (événement, salon, service complet)

Forme de l'offre :	Spectateurs en comptoir, fullservice, salon VIP, espace séminaire
Sites :	Stade
Les clients :	varie selon l'événement
Aménagement de l'infrastructure :	Parking couvert, desserte par les transports publics, selon l'offre (la forme)
Offre de produits :	varie d'un événement à l'autre, spécialité régionale
Achats :	tous les grades CF, régionaux

