



Programme de formation pour les cours interentreprises

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

Gestionnaire en restauration de système CFC

N° de la profession 79010

Sommaire

Sommaire.....	2
1 Introduction.....	1
2 Objectifs des cours interentreprises.....	1
3 Orientation méthodologique et didactique	1
4 Tâches du programme de formation pour les CIE	2
5 Conditions générales	2
6 Documents de référence	2
7 Mandats pratiques pour les cours interentreprises	3
8 Evaluation des performances dans les CIE	3
9 Matériel didactique	3
10 Aperçu général du programme de formation	4
11 Attribution des objectifs évaluateurs aux CIE 1 à 5	10
11.1 Cours interentreprises 1.....	10
11.2 Cours interentreprises 2.....	17
11.3 Cours interentreprises 3.....	21
11.4 Cours interentreprises 4.....	23
11.5 Cours interentreprises 5.....	27

1 Introduction

Ce programme de formation se base sur le plan de formation et donne une vue d'ensemble des compétences opérationnelles à développer, des objectifs évaluateurs à élaborer et des contenus à transmettre dans le lieu de formation que sont les cours interentreprises.

Le programme de formation constitue la base pour développer des modèles de formation et des programmes de cours dans les cours interentreprises. Il laisse volontairement aux responsables des cours interentreprises une marge de manœuvre pour transmettre les contenus de manière pratique et orientée vers l'action et pour accompagner les personnes en formation dans leur processus d'apprentissage.

Le programme de formation doit aider les instructeurs CIE à transmettre les contenus de manière structurée et systématique et à guider les personnes en formation.

2 Objectifs des cours interentreprises

Les cours interentreprises (CIE) complètent la formation des personnes en formation Gestionnaire en restauration de système CFC dans leur entreprise formatrice et à l'école professionnelle. Ils transmettent aux personnes en formation des compétences professionnelles spécifiques à la branche et les encouragent à développer des compétences méthodologiques, sociales et personnelles.

Les centres CIE sont considérés comme une compensation (nivellement) des aptitudes pratiques développées différemment dans les entreprises. Chaque CIE se base sur les précédents, de sorte que les compétences respectives sont approfondies progressivement et en fonction du niveau. Les personnes en formation peuvent approfondir les expériences faites dans les entreprises et apprendre de nouvelles choses. Les contenus d'apprentissage sont des thèmes et des actions pratiques de tous les domaines de compétences opérationnelles. Les nouvelles connaissances doivent être appliquées et consolidées dans différentes situations. L'accent est mis sur la réflexion sur les nouveaux apprentissages et leur intégration dans le processus d'apprentissage.

Dans les CIE, les personnes en formation sont en outre préparés aux exigences qu'ils devront montrer lors de la procédure de qualification pratique.

3 Orientation méthodologique et didactique

Dans les CIE, on vise une coresponsabilité et une autonomie élevées des personnes en formation. Avec une part croissante d'activités d'apprentissage autodirigées au cours de la formation professionnelle initiale, les personnes en formation sont amenées à penser et à agir de manière autonome. Une relation respectueuse et tolérante ainsi qu'une relation professionnelle, axée sur l'apprentissage, entre les personnes en formation et les instructeurs CIE constitue la base de la collaboration.

Avec la numérisation et l'évolution de la compréhension de l'apprentissage, le rôle des instructeurs CIE évolue également. Leur rôle s'éloigne de plus en plus de celui d'un transmetteur de savoir et de savoir-faire contrôlant le processus d'apprentissage pour devenir celui d'un coach accompagnant le processus d'apprentissage. Les ouvrages de référence et les contenus spécifiques mis à disposition par les éditeurs et d'autres sources complètent le savoir et le savoir-faire personnalisé des instructeurs CIE.

4 Tâches du programme de formation pour les CIE

Les dispositions légales suivantes s'appliquent comme base du programme de formation pour les cours interentreprises : Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de Gestionnaire en restauration de système CFC et plan de formation du 04 octobre 2024.

- Le programme de formation pour les CIE précise les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises et donne des recommandations pour la mise en œuvre pratique.
- Le programme de formation pour les CIE est un instrument de pilotage pour la planification de l'enseignement et l'évaluation de l'enseignement des cours interentreprises.
- Le programme de formation pour les CIE sert de base à l'élaboration des programmes de cours qui tiennent compte des conditions cadres actuelles spécifiques à la profession, au personnel et à l'organisation dans les cours interentreprises.

5 Conditions générales

Les responsables des CIE et les instructeurs CIE élaborent ensemble le programme individuel des cours pour les différents centres CIE.

- En lien avec le développement et la promotion des compétences professionnelles, il convient de veiller, lors de la conception pédagogique/didactique des cours, au développement orienté vers les processus des compétences méthodologiques ainsi que des compétences sociales et personnelles.
- Le traitement de tous les objectifs évaluateurs CIE est obligatoire.
- Le tableau des cours fixé dans l'ordonnance sur la formation est obligatoire.
- En plus du domaine obligatoire du programme de formation des CIE, les centres CIE peuvent choisir et aménager des domaines supplémentaires dans le cadre de leur planification interne des cours.

Les thèmes sont traités dans tous les domaines de formation et en partie en lien avec l'enseignement des connaissances professionnelles dans les écoles professionnelles et le programme de formation en entreprise. Des informations plus détaillées sur le profil de qualification, la procédure de qualification, les descriptions de compétences, etc. sont contenues dans l'ordonnance sur la formation et dans le plan de formation.

6 Documents de référence

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. Dans le lieu de formation CIE, les documents de référence servent de cadre aux mandats pratiques dans les CIE, aux occasions d'exercice et aux exemples de cas.

7 Mandats pratiques pour les cours interentreprises

Un mandat pratique est un guide didactique pour une action définie et prédéfinie. L'action (un mandat), le produit d'apprentissage (par exemple, entreprise de référence ou à la situation de référence) et les indicateurs (critères d'évaluation) y sont définis. Les ressources sous-jacentes et les compétences opérationnelles à développer sont liées au mandat pratique, de même que les objectifs évaluateurs du plan de formation qui y sont associés.

Dans les cours interentreprises, les mandats pratiques sont liés aux documents de référence. Ainsi, la situation de référence peut constituer le cadre, les mandats (de groupe) peuvent en être déduits et utilisés pour la mise en œuvre

Chaque mandat pratique est enrichi des connaissances professionnelles correspondantes sous forme de contenu (blocs de connaissances qui sont supposés être traités) par WIGL.

Aucun mandat pratique n'est prévu dans le dernier cours interentreprises. Un événement prédéfini a lieu dans le centre CIE concerné pendant le CIE 5. La planification pour la réalisation se fait dans le CIE4 au moyen d'un mandat de travail pour la préparation (voir précisions CIE 4).

8 Evaluation des performances dans les CIE

Conformément à l'art. 16 de l'ordonnance sur la formation, les prestataires des cours interentreprises sont tenus de documenter les prestations des personnes en formation sous la forme d'un contrôle de compétence (rapport CIE) pour chaque cours interentreprises. Le rapport CIE constitue la base de ce feed-back. Il est en outre recommandé de donner aux personnes en formation, à la fin de chaque journée de cours, un feed-back oral général sous la forme d'une rétrospective de la journée.

Cinq rapports CIE différents ont été élaborés afin de mieux tenir compte du niveau de formation des personnes en formation. En utilisant l'outil WIGL, les rapports CIE peuvent être directement remplis, envoyés et archivés sous forme numérique. En outre, les rapports CIE sont mis en ligne sur le site Internet de Hotel & Gastro *formation* Suisse et peuvent être téléchargés.

L'utilisation numérique de l'outil WIGL permet aux personnes en formation de réfléchir à leur journée et de s'auto-évaluer à l'aide de leur propre rapport CIE. Cette auto-évaluation est ensuite mise à la disposition de l'instructeur lorsqu'il remplit le rapport CIE et met en évidence les écarts entre l'auto-évaluation et l'évaluation externe.

9 Matériel didactique

Pour les cours interentreprises, l'organisation du monde du travail (Hotel & Gastro *formation* Suisse) a élaboré, en collaboration avec WIGL, différents supports de cours sous forme numérique, qui sont accessibles via la plateforme WIGL.

10 Aperçu général du programme de formation

objectifs évaluateurs CIE 1	objectifs évaluateurs CIE 2	objectifs évaluateurs CIE 3	objectifs évaluateurs CIE 4	objectifs évaluateurs CIE 5
DCO A : Planification des processus				
a1 Planifier le personnel nécessaire dans la restauration de système				
	a1.1-CIE Planification des activités		a1.3-CIE Communication des tâches et des spécificités	
a2 Planifier et aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et l'exécution des prestations de services				
a2.1-CIE Planification des infrastructures et des postes de travail a2.3-CIE Aménagement des postes de travail				
a3 Déterminer et calculer les quantités de produits et d'ingrédients nécessaires et planifier leur transformation				
a3.1-CIE Détermination des quantités a3.3-CIE Planification de la transformation				
a5 Planifier les activités de vente et les mesures de marketing de la restauration de système				
			a5.1-CIE Planification des activités de vente a5.2-CIE Planification d'événements a5.3-CIE Planifier des mesures de marketing	
a6 Instruire les collaborateurs pour le traitement des mandats et l'encadrement des clients				
		a6.2-CIE Instruction		

objectifs évaluateurs CIE 1	objectifs évaluateurs CIE 2	objectifs évaluateurs CIE 3	objectifs évaluateurs CIE 4	objectifs évaluateurs CIE 5
DCO B: Gestion des produits et des prestations de services				
b1 Commander les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing				
			b1.1-CIE Quantités commandées	
b2 Réceptionner et contrôler les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing				
b2.2-CIE Contrôle des marchandises				
b4 Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise				
b4.2-CIE Stockage de denrées alimentaires b4.3-CIE Déclaration des denrées alimentaires b4.5-CIE Hygiène				

objectifs évaluateurs CIE 1	objectifs évaluateurs CIE 2	objectifs évaluateurs CIE 3	objectifs évaluateurs CIE 4	objectifs évaluateurs CIE 5
DCO C: Préparation des mets et des boissons				
c1 Mettre en place les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons				
c1.1-CIE Sélection d'appareils et de machines c1.2-CIE Mettre en place et assemblage d'appareils et de machines c1.3-CIE Vérifier le bon fonctionnement des appareils et des machines c1.4-CIE Utilisation d'appareils et de machines				
c2 Préparer les mets et les boissons selon des recettes				
c2.1-CIE Manipulation des denrées alimentaires c2.2-CIE Configuration du poste de travail c2.3-CIE Calculer les ingrédients c2.4-CIE Activités de préparation c2.5-CIE Préparation des mets et des boissons c2.6-CIE Finition des mets et des boissons c2.7-CIE Contrôle de la qualité des mets et des boissons c2.8-CIE Gaspillage alimentaire c2.9-CIE Élimination des déchets				
c3 Mettre en scène les mets et les boissons et les présenter aux clients				
c3.1-CIE Préparer les mets et les boissons pour la mise en scène et la présentation		c3.2-CIE Mettre en scène et présenter des mets et des boissons		

objectifs évaluateurs CIE 1	objectifs évaluateurs CIE 2	objectifs évaluateurs CIE 3	objectifs évaluateurs CIE 4	objectifs évaluateurs CIE 5
c4 Nettoyer le poste de travail ainsi que les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons				
c4.1-CIE Nettoyage du poste de travail c4.2-CIE Nettoyage des appareils et des machines				
c5 Assurer et documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que de leur présentation				
c5.1-CIE Directives pour la préparation des mets et des boissons c5.3-CIE Respecter les directives à la manipulation des denrées alimentaires c5.4-CIE Documenter les travaux avec des denrées alimentaires	c5.2-CIE Respecter les directives de présentation des denrées alimentaires			

objectifs évaluateurs CIE 1	objectifs évaluateurs CIE 2	objectifs évaluateurs CIE 3	objectifs évaluateurs CIE 4	objectifs évaluateurs CIE 5
DCO D: Vente de produits et encadrement des clients				
d1 Présenter les produits et les prestations de services et aménager les locaux pour les clients				
d1.3-CIE Aménagement des locaux pour les clients	d1.1-CIE Présentation de produits d1.4-CIE CIE Conception de points de vente			
d2 Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé				
	d2.1-CIE Se présenter comme hôte et accueillir les clients d2.2-CIE Présentation personnelle d2.4-CIE Réflexion sur son apparence d2.5-CIE Encadrement des clients	d2.6-CIE Prise de congé des clients		
d3 Conseiller les clients sur les produits et les prestations de services et les servir				
	d3.1-CIE Détermination des besoins d3.2-CIE Conseil d3.3-CIE Indication des particularités d3.4-CIE Servir			
d4 Traiter les demandes des clients concernant des événements, des produits, des offres et des prestations de services				
				d4.2-CIE Traiter les demandes d'offres et de prestations de services d4.3-CIE Commandes d'événements d4.4-CIE Commandes d'offres et de prestations de services
d5 Mettre en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing de l'entreprise de restauration				
			d5.1-CIE Activités de vente d5.2-CIE Mesures de marketing	d5.3-CIE Evaluation des mesures de vente et de marketing d5.4-CIE Améliorations pour les mesures de vente et de marketing

objectifs évaluateurs CIE 1	objectifs évaluateurs CIE 2	objectifs évaluateurs CIE 3	objectifs évaluateurs CIE 4	objectifs évaluateurs CIE 5
d6 Vendre les produits et les prestations de services faisant partie de l'offre de l'entreprise de restauration				
		d6.3-CIE Ventes supplémentaires		
d7 Recevoir et traiter les retours d'expérience et les réclamations des clients concernant l'offre, les produits et les prestations de services				
			d7.1-CIE Obtenir un feedback d7.2-CIE Recevoir des feedbacks et des réclamations d7.5-CIE Documenter les réclamations	

11 Attribution des objectifs évaluateurs aux CIE 1 à 5

11.1 Cours interentreprises 1

Intitulé du cours : Manipulation des denrées alimentaires, préparation des mets, préparation de la salle de restaurant
Durée : 3 jours au 1er semestre
Mandat pratiques : MPCIE_01_CFC

Domaine de compétences opérationnelles A : Planification des processus

Dans la restauration de système, de nombreux processus et procédures sont réglés dans des concepts d'entreprise ou de marque. Les gestionnaires en restauration de système sont responsables de la mise en œuvre des concepts. Cela comprend la planification de l'organisation de l'entreprise ainsi que des mesures de marketing et des activités de vente.

Les gestionnaires en restauration de système planifient le personnel nécessaire et l'utilisation de l'infrastructure qu'ils aménagent en fonction des besoins. Ils déterminent et calculent les besoins en produits et en ingrédients et planifient leur transformation. Les mets et les boissons sont des exemples typiques de tels produits. Dans les travaux de planification des tâches de mise en œuvre du concept, ils intègrent des chiffres clés de l'entreprise tels que le chiffre d'affaires, les coûts de marchandises et la fréquentation des clients. Ils les déterminent et les analysent.

Compétences opérationnelles a1 : Planifier le personnel nécessaire dans la restauration de système

Les gestionnaires en restauration de système travaillent généralement en équipe. Dans ce contexte, ils ont souvent pour tâche de guider les collaborateurs dans la mise en œuvre de processus et de mandats prédéfinis et de planifier leurs activités.

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises

Précisions

a2.1-CIE Planification des infrastructures et des postes de travail

a) Les gestionnaires en restauration de système planifient l'infrastructure et les postes de travail nécessaires à l'encadrement des clients et à l'exécution des prestations de service selon des directives et optimisent leur démarche.

(NP2, C3)

b) Ils tiennent compte, lors de la planification des infrastructures et des postes de travail, des mesures d'efficacité énergétique.

(NP2, C3)

Il n'y a pas d'encadrement des clients dans le CIE 1.

Se familiariser avec la cuisine

a2.3-CIE Aménagement des postes de travail

Ils aménagent des postes de travail conformément aux directives du centre CIE et à d'autres directives.

(NP2, C3)

Compétences opérationnelles a3 : Déterminer et calculer les quantités de produits et d'ingrédients nécessaires et planifier leur transformation

Les gestionnaires en restauration de système déterminent et calculent les besoins en produits et en ingrédients sur la base de directives, de chiffres-clés, de valeurs empiriques et du volume de clientèle attendu. Ce faisant, ils veillent à un approvisionnement écologique et optimisé en termes de quantité, évitant ainsi le gaspillage de denrées alimentaires et respectant les critères d'une alimentation saine, équilibrée et durable. Ils planifient la transformation.

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
a3.1-CIE Détermination des quantités Les gestionnaires en restauration de système déterminent les quantités commandées, vendues et produites à l'aide de différentes méthodes. (NP2, C5)	
a3.3-CIE Planification de la transformation Ils appliquent des méthodes de calcul et de planification pour la transformation des produits et des ingrédients. (NP2, C3)	

Domaine de compétences opérationnelles B : Gestion des produits et des prestations de services

En relation avec les offres et les prestations de services de l'entreprise, les gestionnaires en restauration de système participent à l'acquisition, au stockage et à la gestion des marchandises. Ils commandent ou achètent des marchandises pour l'encadrement des clients et pour les mesures de marketing. Ils les réceptionnent et en contrôlent l'état et l'intégralité. Si nécessaire, ils stockent la marchandise. Ils gardent ainsi le contrôle des stocks de denrées alimentaires et de matériel d'entreprise.

Compétences opérationnelles b1 : Commander les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing

Les gestionnaires en restauration de système ont pour tâche de commander des marchandises pour l'encadrement des clients et la mise en œuvre de mesures de marketing.

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
b2.2-CIE Contrôle des marchandises Les gestionnaires en restauration de système contrôlent et documentent systématiquement et selon les directives du centre CIE la réception des denrées alimentaires et du matériel de l'entreprise. (NP2, C4)	Connaître les bases Mise en réseau et Créer des points d'ancrage pour la théorie et l'entreprise Appliquer les BPF / BPI (Bonnes pratiques d'hygiène/ Bonnes pratiques de fabrication) Manipulation des denrées alimentaires

Compétences opérationnelles b4 : Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise

Les gestionnaires en restauration de système collaborent au stockage des denrées alimentaires et du matériel de l'entreprise. Ils déclarent et stockent les marchandises conformément aux directives. Ils veillent à une gestion des stocks optimisée, appropriée et efficace sur le plan énergétique.

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
b4.2-CIE Stockage de denrées alimentaires Les gestionnaires en restauration de système stockent les denrées alimentaires selon les directives du centre CIE. (NP2, C3)	
b4.3-CIE Déclaration des denrées alimentaires Ils déclarent les denrées alimentaires qu'ils produisent eux-mêmes selon les directives du centre CIE. (NP2, C3)	
b4.5-CIE Hygiène Ils assurent l'hygiène, la propreté et l'ordre dans les locaux de stockage. (NP2, C3)	

Domaines de compétences opérationnelles C : Préparation des mets et des boissons

La préparation des denrées alimentaires et la préparation des mets et des boissons sont souvent standardisées et prédéfinies dans la restauration de système. Les gestionnaires en restauration de système préparent les mets et les boissons selon des recettes pour la vente. Ils dressent les produits, les mettent en scène et les présentent à leurs clients. Pour ce faire, ils utilisent des appareils et des machines qu'ils nettoient selon des directives et dont ils assurent le maintien de la valeur. Ils mettent en œuvre différentes mesures d'hygiène, de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement. Les gestionnaires en restauration de système veillent à ne pas gaspiller de denrées alimentaires et à respecter les directives en matière de développement durable.

Compétences opérationnelles c1 : Mettre en place les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons

Les gestionnaires en restauration de système utilisent de manière efficace sur le plan énergétique des appareils et des machines adaptés pour la préparation des mets et des boissons. Avant leur utilisation, ils vérifient le bon fonctionnement et la propreté des appareils et des machines. Ce faisant, ils tiennent compte des aspects de la sécurité au travail et respectent les directives correspondantes. Ils préparent les appareils et les machines en vue de leur utilisation.

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
c1.1-CIE Sélection d'appareils et de machines Les gestionnaires en restauration de système sélectionnent des appareils et des machines appropriés pour la préparation des mets et des boissons. (NP2, C3)	Manipulation sûre des machines et appareils Appliquer les BPF / BPI Utilisation des appareils et des machines
c1.2-CIE Mettre en place et assemblage d'appareils et de machines Ils mettent en place les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons en respectant les directives de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement. (NP2, C3)	
c1.3-CIE Vérifier le bon fonctionnement des appareils et des machines Ils contrôlent systématiquement le fonctionnement et la propreté des appareils et des machines avant leur utilisation pour la préparation de mets et de boissons. (NP2, C3)	
c1.4-CIE Utilisation d'appareils et de machines Ils utilisent les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons de manière appropriée et efficace, en respectant les directives de sécurité au travail et en évitant les temps de veille inutiles. (NP2, C3)	

Compétences opérationnelles c2 : Préparer les mets et les boissons selon des recettes Les gestionnaires en restauration de système préparent des mets et des boissons selon des recettes. Ce faisant, ils tiennent compte des directives spécifiques à l'entreprise. Ils utilisent le contrôle sensoriel pour vérifier la qualité des mets et des boissons.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
c2.1-CIE Manipulation des denrées alimentaires Les gestionnaires en restauration de système manipulent les denrées alimentaires avec soin, en les ménageant et en respectant les consignes et évitent le gaspillage de denrées alimentaires. (NP2, C3)	Apprendre à connaître les bases de la préparation et de la finition
c2.2-CIE Configuration du poste de travail Ils établissent une mise en place complète avant la préparation et la finition des mets et des boissons et utilisent systématiquement les moyens auxiliaires et les ustensiles. (NP2, C3)	
c2.3-CIE Calculer les ingrédients Ils calculent les quantités nécessaires à la préparation de mets et de boissons sur la base de recettes. (NP2, C3)	
c2.4-CIE Activités de préparation Ils préparent les denrées alimentaires nécessaires à la transformation en les lavant, en les parant, en les coupant et en les préparant selon une recette. (NP2, C3)	
c2.5-CIE Préparation des mets et des boissons Ils préparent des mets et des boissons selon des recettes, des méthodes de cuisson et de préparation prédéfinies. (NP2, C3)	
c2.6-CIE Finition des mets et des boissons Ils finissent des mets et des boissons en utilisant différentes méthodes de finition et comparent leurs effets. (NP2, C4)	
c2.7-CIE Contrôle de la qualité des mets et des boissons Ils contrôlent la qualité des mets et des boissons sur le plan sensoriel et technique. (NP2, C4)	
c2.8-CIE Gaspillage alimentaire Ils évitent de gaspiller de denrées alimentaires et comparent les méthodes, techniques et moyens auxiliaires de réduction des déchets. (NP1, C3)	

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
c2.9-CIE Élimination des déchets Ils évitent tout type de déchets, utilisent les résidus et éliminent les déchets inévitables de manière appropriée. (NP1, C3)	
Compétences opérationnelles c3 : Mettre en scène les mets et les boissons et les présenter aux clients Les gestionnaires en restauration de système mettent en scène et présentent des mets et des boissons et intègrent, si possible, des informations sur la durabilité. Ce faisant, ils respectent les directives de l'entreprise.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
c3.1-CIE Préparer les mets et les boissons pour la mise en scène et la présentation Les gestionnaires en restauration de système préparent des mets et des boissons pour la mise en scène et la présentation. (NP2, C3)	
Compétences opérationnelles c4 : Nettoyer le poste de travail ainsi que les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons Après la préparation des mets et des boissons, les gestionnaires en restauration de système nettoient les appareils et les machines utilisés ainsi que leur poste de travail. Ils contribuent ainsi au bon fonctionnement des appareils et des machines ainsi qu'au respect des directives en matière d'hygiène et de protection de l'environnement.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
c4.1-CIE Nettoyage du poste de travail Les gestionnaires en restauration de système nettoient leur poste de travail pour la préparation des mets et des boissons après utilisation. (NP1, C3)	Connaissance des produits de nettoyage Utilisation des équipements de protection individuelle
c4.2-CIE Nettoyage des appareils et des machines Ils nettoient les appareils et les machines servant à la préparation des mets et des boissons après utilisation et en assurent l'entretien. (NP2, C3)	

Compétences opérationnelles c5 : Assurer et documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que de leur présentation Les gestionnaires en restauration de système mettent en œuvre différents processus d'entreprise pour l'assurance qualité lors de la préparation et de la présentation des mets et des boissons. Ils documentent leur démarche et assurent ainsi la traçabilité des travaux effectués.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
c5.1-CIE Directives pour la préparation des mets et des boissons Les gestionnaires en restauration de système mettent en œuvre des normes de qualité en matière avec les denrées alimentaires. (NP2, C3)	Appliquer les BPF / BPI Manipuler les aliments et les boissons denrées alimentaires
c5.3-CIE Respecter les directives à la manipulation des denrées alimentaires Ils mettent en œuvre des normes de qualité en matière d'hygiène, de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement en rapport avec les denrées alimentaires. (NP2, C3)	
c5.4-CIE Documenter les travaux avec des denrées alimentaires Ils documentent les travaux effectués en rapport avec les denrées alimentaires et réfléchissent aux résultats. (NP2, C5)	
Domaines de compétences opérationnelles D : Vente de produits et encadrement des clients Les gestionnaires en restauration de système agissent en tant qu'hôtes. Ils accueillent et prennent congé des clients de manière appropriée et les encadrent pendant leur séjour dans l'entreprise. Cela comprend le conseil sur les mets, les boissons et autres produits typiques de l'entreprise. Ils mettent en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing prédéfinies de l'entreprise de restauration de système. Ils traitent également les réclamations et les retours d'expérience. Si nécessaire, ils prennent des mesures pour améliorer la qualité. Dans certaines entreprises, des événements importants ont lieu ou des groupes de clients importants s'annoncent. Les gestionnaires en restauration de système reçoivent et traitent de telles demandes et commandes pour des événements, des offres et des prestations de services.	
Compétences opérationnelles d1 : Présenter les produits et les prestations de services et aménager les locaux pour les clients Un aménagement ordonné et propre des locaux a un effet positif sur le bien-être des clients. Les gestionnaires en restauration de système aménagent les locaux destinés aux clients de manière attrayante et ordonnée et présentent les produits et les prestations de services de façon à promouvoir les ventes.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
d1.3-CIE Aménagement des locaux pour les clients Ils aménagent les locaux pour les clients selon des directives et des mesures de promotion des ventes. (NP2, C3)	

11.2 Cours interentreprises 2

Intitulé du cours : Conseil et préparation des boissons
Durée : 4 jours au 2e semestre
Mandat pratiques : MPCIE_02_CFC

Domaine de compétences opérationnelles A : Planification des processus	
Compétences opérationnelles a1 : Planifier le personnel nécessaire dans la restauration de système Les gestionnaires en restauration de système travaillent généralement en équipe. Dans ce contexte, ils ont souvent pour tâche de guider les collaborateurs dans la mise en œuvre de processus et de mandats prédéfinis et de planifier leurs activités.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
a1.1-CIE Planification des activités Les gestionnaires en restauration de système planifient systématiquement l'affectation des collaborateurs en équipes et intègrent à cet effet des chiffres clés pour la planification des équipes. (NP3, C5)	Tâches de groupe pour le CIE avec chef d'équipe Terminer l'objectif évaluateur dans le CIE 4
Domaines de compétences opérationnelles C : Préparation des mets et des boissons	
Compétences opérationnelles c5 : Assurer et documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que de leur présentation	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
c5.2-CIE Respecter les directives de présentation des denrées alimentaires Ils mettent en œuvre des normes de qualité en rapport avec la présentation des denrées alimentaires. (NP2, C3)	
Domaines de compétences opérationnelles D : Vente de produits et encadrement des clients	
Compétences opérationnelles d1 : Présenter les produits et les prestations de services et aménager les locaux pour les clients	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
d1.1-CIE Présentation de produits Les gestionnaires en restauration de système présentent les produits et les prestations de services de manière attrayante, de façon à promouvoir les ventes et en utilisant des éléments de conceptions particulières. (NP2, C3)	Gestion d'un buffet, mise en scène sur un client réel Approfondissement et consolidation des connaissances acquises lors du CIE 1
d1.4-CIE Conception de points de vente Ils conçoivent des points de vente et réfléchissent à l'effet des principes de vente, des aides à la vente et des éléments de conception, par exemple en tenant compte de la diversité et de l'inclusion. (NP2, C5)	Attribution d'un mandat de recettes pour le CIE 3

Compétences opérationnelles d2 : Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé

Les gestionnaires en restauration de système sont des hôtes. Ils accueillent leurs clients, les encadrent et en prennent congé. Leur présentation et leur apparence ont une influence sur le bien-être des clients, ils veillent donc à avoir une présentation propre et aimable et mènent une réflexion à ce sujet.

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
d2.1-CIE Se présenter comme hôte et accueillir les clients Dans le cadre de simulations d'action, les gestionnaires en restauration de système se présentent en tant qu'hôte, accueillent les clients, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais et réfléchissent à l'effet qu'ils produisent. (NP2, C5)	
d2.2-CIE Présentation personnelle Dans le cadre de simulations d'action, ils communiquent de manière authentique et amicale et respectent les règles de communication. (NP2, C3)	
d2.4-CIE Réflexion sur son apparence Ils réfléchissent à l'apparence et à la présentation des personnes et en déduisent des mesures pour leur propre apparence. (NP2, C5)	
d2.5-CIE Encadrement des clients Dans le cadre de simulations d'action, ils encadrent les clients, veillent à leur bien-être et à leur satisfaction, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais, et réfléchissent à l'effet qu'ils produisent. (NP3, C5)	

Compétences opérationnelles d3 : Conseiller les clients sur les produits et les prestations de services et les servir

Les gestionnaires en restauration de système conseillent leurs clients sur les produits et les prestations de services. Ils donnent des recommandations et attirent l'attention des clients sur des particularités telles que les allergènes, les ingrédients, les actions, les promotions et les méthodes de production ainsi que sur les mets végétariens et végétaliens. Une fois la commande passée, ils servent les clients.

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
d3.1-CIE Détermination des besoins Les gestionnaires en restauration de système comparent différents besoins des clients et les attribuent à différents concepts de restauration de système. (NP3, C5)	
d3.2-CIE Conseil a) Ils conseillent les clients sur les produits et les prestations de services lors de simulations d'action, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP3, C5) b) Ils réfléchissent à leur démarche et à leur effet lors d'entretiens de conseil. (NP3, C5)	
d3.3-CIE Indication des particularités Ils attirent l'attention des clients sur les particularités des denrées alimentaires, des produits et des prestations de services dans le cadre de simulations d'action et utilisent une deuxième langue nationale ou l'anglais si nécessaire. (NP2, C3)	
d3.4-CIE Servir Ils servent des mets et des boissons aux clients dans le cadre de simulations d'action, appliquent différents types de service et les comparent. (NP2, C4)	

Répétition des compétences opérationnelles acquises dans le cadre des CIE :

- a2 Planifier et aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et l'exécution des prestations de services
- a3 Déterminer et calculer les quantités de produits et d'ingrédients nécessaires et planifier leur transformation

- b2 Réceptionner et contrôler les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing
- b3 Enregistrer les entrées et les sorties de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise
- b4 Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise

- c1 Mettre en place les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons
- c2 Préparer les mets et les boissons selon des recettes
- c4 Nettoyer le poste de travail ainsi que les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons
- c5 Assurer et documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que de leur présentation

- d1 Présenter les produits et les prestations de services et aménager les locaux pour les clients

11.3 Cours interentreprises 3

Intitulé du cours : Contrôle sensoriel, encadrement des clients (prise de congé)
Durée : 4 jours au 3e semestre
Mandat pratiques : MPCIE_03_CIE

Domaine de compétences opérationnelles A : Planification des processus	
Compétences opérationnelles a6 : Instruire les collaborateurs pour le traitement des mandats et l'encadrement des clients Les gestionnaires en restauration de système ont souvent pour mission, au sein de leurs équipes, d'informer, d'instruire, de guider et d'accompagner les collaborateurs pour la mise en œuvre de processus et de mandats prédéfinis.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
a6.2-CIE Instruction Les gestionnaires en restauration de système instruisent les personnes en formation de manière méthodique dans des exemples de cas et des simulations d'action pour l'exécution de mandats. (NP3, C5)	
Domaines de compétences opérationnelles C : Préparation des mets et des boissons	
Compétences opérationnelles c3 : Mettre en scène les mets et les boissons et les présenter aux clients	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
c3.2-CIE Mettre en scène et présenter des mets et des boissons Ils mettent en scène et présentent des mets et des boissons et comparent l'effet des éléments de conception. (NP2, C4)	S'appuyer sur les CIE 1 et 2 (c3.1 ; d1) et combler les lacunes professionnelles combler les lacunes
Domaines de compétences opérationnelles D : Vente de produits et encadrement des clients	
Compétences opérationnelles d2 : Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
d2.6-CIE Prise de congé des clients Dans le cadre de simulations d'action, ils prennent congé des clients, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais, et réfléchissent à l'effet qu'ils produisent. (NP2, C5)	S'appuyer sur le CIE 2 (d2)

Compétences opérationnelles d6 : Vendre les produits et les prestations de services faisant partie de l'offre de l'entreprise de restauration

Les gestionnaires en restauration de système concluent des processus de vente prédéfinis pour des produits et des prestations de services. Ce faisant, ils exécutent des processus de paiement avec différents types de paiement ainsi que des ventes supplémentaires de produits et de prestations de services.

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
d6.3-CIE Ventes supplémentaires Ils mettent en œuvre des ventes supplémentaires dans le cadre de simulations d'action. (NP2, C3)	Application et développement des recettes du CIE 2 Intégration des ventes additionnelles

Répétition des compétences opérationnelles acquises dans le cadre des CIE :

- a1 Planifier le personnel nécessaire dans la restauration de système
- a2 Planifier et aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et l'exécution des prestations de services
- a3 Déterminer et calculer les quantités de produits et d'ingrédients nécessaires et planifier leur transformation
- b2 Réceptionner et contrôler les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing
- b3 Enregistrer les entrées et les sorties de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise
- b4 Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise
- c1 Mettre en place les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons
- c2 Préparer les mets et les boissons selon des recettes
- c3 Mettre en scène les mets et les boissons et les présenter aux clients
- c4 Nettoyer le poste de travail ainsi que les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons
- c5 Assurer et documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que de leur présentation
- d1 Présenter les produits et les prestations de services et aménager les locaux pour les clients
- d2 Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé
- d3 Conseiller les clients sur les produits et les prestations de services et les servir

11.4 Cours interentreprises 4

Intitulé du cours : Stratégies de vente et de marketing, planification du personnel nécessaire
Durée : 3 jours au 4e semestre
Mandat pratiques : MPCIE_04_CFC

Domaine de compétences opérationnelles A : Planification des processus	
Compétences opérationnelles a1 : Planifier le personnel nécessaire dans la restauration de système	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
a1.3-CIE Communication des tâches et des spécificités Ils appliquent des modèles de communication lors de la communication de tâches et de spécificités dans le déroulement de la journée dans le cadre de simulations d'actions ou d'autres formes d'exercices et réfléchissent à l'effet produit. (NP3, C5)	S'appuyer sur le CIE 2 (a1.1) et l'approfondir Attribution d'un mandat de travail comme Mise en place du CIE 5 : - Planification de l'intervention - Vente au client
Compétences opérationnelles a5 : Planifier les activités de vente et les mesures de marketing de la restauration de système	
Les entreprises de la restauration de système définissent souvent leurs activités de vente et leurs mesures de marketing de manière centralisée. Les gestionnaires en restauration de système planifient ces activités et mesures sur place, dans leur établissement.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
a5.1-CIE Planification des activités de vente Dans le cadre de simulations d'action, les gestionnaires en restauration de système planifient des activités et des processus de vente prédéfinis et optimisent leur démarche. (NP2, C5)	Encadrement des clients selon les directives directives Collaboration entre les points de jonction définir les exercices
a5.2-CIE Planification d'événements Dans le cadre de simulations d'action, ils planifient des événements de vente à l'aide de différents outils de travail et comparent ces derniers. (NP2, C5)	Pratique professionnelle et théorie Garantie et respect des normes standards de qualité
a5.3-CIE Planifier des mesures de marketing Dans le cadre de simulations d'action, ils planifient des mesures de marketing. Ils tiennent compte de la manière dont les concepts de marketing soutiennent une alimentation saine, équilibrée et durable. (NP2, C5)	

Domaine de compétences opérationnelles B : Gestion des produits et des prestations de services	
Compétences opérationnelles b1 : Commander les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing Les gestionnaires en restauration de système ont pour tâche de commander des marchandises pour l'encadrement des clients et la mise en œuvre de mesures de marketing.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
b1.1-CIE Quantités commandées Les gestionnaires en restauration de système calculent les quantités de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise r pour l'encadrement des clients et pour les mesures de marketing. (NP2, C3)	Attribution d'un mandat de travail comme Mise en place du CIE 5 : • Commandes
Domaines de compétences opérationnelles D : Vente de produits et encadrement des clients	
Compétences opérationnelles d5 : Mettre en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing de l'entreprise de restauration Les gestionnaires en restauration de système sont fortement impliqués dans les activités de vente et les mesures de marketing. Ils les mettent en œuvre.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
d5.1-CIE Activités de vente Les gestionnaires en restauration de système mettent en œuvre des processus de vente pour des offres et des prestations de service dans le cadre de simulations d'action. (NP2, C3)	
d5.2-CIE Mesures de marketing Ils mettent en œuvre des mesures de marketing dans le cadre de simulations d'action. (NP2, C3)	

Compétences opérationnelles d7 : Recevoir et traiter les retours d'expérience et les réclamations des clients concernant l'offre, les produits et les prestations de services

Les gestionnaires de la restauration de système sont en contact avec les clients. Ils reçoivent ainsi des retours d'expérience sur l'offre, les produits et les prestations de services. Ils reçoivent et traitent également les réclamations.

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
d7.1-CIE Obtenir un feedback Les gestionnaires en restauration de système obtiennent les feedbacks des clients sous différentes formes et méthodes, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais, et les comparent. (NP2, C4)	Attribution d'un mandat de travail comme Mise en place du CIE 5 : • Évaluer les réactions • Planifier de l'offre • Concept • Questionnaire pour les hôtes adapter • Planifier de l'offre • Types de service
d7.2-CIE Recevoir des feedbacks et des réclamations Dans le cadre de simulations d'action, ils reçoivent les feedbacks et les réclamations des clients sur l'offre, les produits et les prestations de services de manière systématique et méthodique, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais, et réfléchissent à leur démarche. (NP2, C5)	
d7.5-CIE Documenter les réclamations Ils documentent systématiquement les feedbacks et les réclamations des clients dans des exemples de cas et évaluent la documentation. (NP2, C4)	

Répétition des compétences opérationnelles acquises dans le cadre des CIE :

- a1 Planifier le personnel nécessaire dans la restauration de système
- a2 Planifier et aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et l'exécution des prestations de services
- a3 Déterminer et calculer les quantités de produits et d'ingrédients nécessaires et planifier leur transformation
- a4 Déterminer les chiffres clés opérationnels et écologiques de l'entreprise de restauration, les analyser et les intégrer dans la planification des tâches
- a6 Instruire les collaborateurs pour le traitement des mandats et l'encadrement des clients

- b2 Réceptionner et contrôler les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing
- b3 Enregistrer les entrées et les sorties de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise
- b4 Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise

- c1 Mettre en place les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons
- c2 Préparer les mets et les boissons selon des recettes
- c3 Mettre en scène les mets et les boissons et les présenter aux clients
- c4 Nettoyer le poste de travail ainsi que les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons
- c5 Assurer et documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que de leur présentation

- d1 Présenter les produits et les prestations de services et aménager les locaux pour les clients
- d2 Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé
- d3 Conseiller les clients sur les produits et les prestations de services et les servir
- d6 Vendre les produits et les prestations de services faisant partie de l'offre de l'entreprise de restauration

11.5 Cours interentreprises 5

Intitulé du cours : Amélioration des mesures de marketing
Durée : 4 jours au 5e semestre
Mandat pratiques : Organiser un événement selon les directives du centre CIE

Domaines de compétences opérationnelles D : Vente de produits et encadrement des clients	
Compétences opérationnelles d4 : Traiter les demandes des clients concernant des événements, des produits, des offres et des prestations de services Les entreprises de restauration de système offrent souvent la possibilité d'organiser des événements de grande envergure. Mais d'autres offres, comme par exemple le catering et les prestations de services tels que les conférences, leur sont également typiques. Les gestionnaires en restauration de système traitent les demandes correspondantes des clients. Pour ce faire, ils enregistrent les données des clients et les transmettent aux services compétents.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
d4.2-CIE Traiter les demandes d'offres et de prestations de services Les gestionnaires en restauration de système analysent les demandes d'offres et de prestations de services des clients. (NP3, C4)	Mise en œuvre du mandat de travail pour la préparation du CIE 4
d4.3-CIE Commandes d'événements Ils traitent les commandes d'événements. (NP3, C5)	
d4.4-CIE Commandes d'offres et de prestations de services Ils traitent les commandes d'offres et de prestations de services. (NP3, C5)	
Compétences opérationnelles d5 : Mettre en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing de l'entreprise de restauration	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
d5.3-CIE Evaluation des mesures de vente et de marketing Ils réfléchissent, dans le cadre de simulations d'action, aux mesures de vente et de marketing ainsi qu'à leur effet escompté. (NP3, C5)	Mise en œuvre du mandat de travail pour la mise en place du CIE 4 Intégration des expériences du CIE 3
d5.4-CIE Améliorations pour les mesures de vente et de marketing Ils définissent dans des simulations d'action des mesures d'amélioration pour les mesures de vente et de marketing et les mettent en œuvre. (NP3, C5)	

Répétition des compétences opérationnelles acquises dans le cadre des CIE :

- a1 Planifier le personnel nécessaire dans la restauration de système
- a2 Planifier et aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et l'exécution des prestations de services
- a3 Déterminer et calculer les quantités de produits et d'ingrédients nécessaires et planifier leur transformation
- a4 Déterminer les chiffres clés opérationnels et écologiques de l'entreprise de restauration, les analyser et les intégrer dans la planification des tâches
- a5 Planifier les activités de vente et les mesures de marketing de la restauration de système
- a6 Instruire les collaborateurs pour le traitement des mandats et l'encadrement des clients

- b1 Commander les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing
- b2 Réceptionner et contrôler les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing
- b3 Enregistrer les entrées et les sorties de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise
- b4 Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise
- b5 Déterminer et inventorier les stocks de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise
- b6 Commander les prestations de services et les activités de promotion des ventes pour l'entreprise de restauration

- c1 Mettre en place les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons
- c2 Préparer les mets et les boissons selon des recettes
- c3 Mettre en scène les mets et les boissons et les présenter aux clients
- c4 Nettoyer le poste de travail ainsi que les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons
- c5 Assurer et documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que de leur présentation

- d1 Présenter les produits et les prestations de services et aménager les locaux pour les clients
- d2 Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé
- d3 Conseiller les clients sur les produits et les prestations de services et les servir
- d6 Vendre les produits et les prestations de services faisant partie de l'offre de l'entreprise de restauration
- d7 Recevoir et traiter les retours d'expérience et les réclamations des clients concernant l'offre, les produits et les prestations de services

