



Programme de formation pour les cours interentreprises

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

**Employée en restauration de système /
Employé en restauration de système
avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)**

N° de la profession 79012

Sommaire

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	2
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 3	7
11.1	Cours interentreprises 1.....	7
11.2	Cours interentreprises 2.....	13
11.3	Cours interentreprises 3.....	16

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 Employée en restauration de système AFP/ Employé en restauration de système/AFP 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 d' Employée en restauration de système AFP/Praticien en restauration de système AFP 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 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.

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
DCO A : Planification des processus		
a1 : Aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et les prestations de services		
a1.3-CIE Aménagement des postes de travail		
a2 : Planifier la transformation des produits et des ingrédients		
		a2.2-CIE Adaptation des quantités de recettes a2.3-CIE Planification de la transformation
a3 : Planifier les mandats pour les activités de vente et les mesures de marketing de la restauration de système		
	a3.2-CIE Planification des mandats d'activités de vente a3.3-CIE Aufträge für Marketingmassnahmen planen	
DCO B : Gestion des produits et des prestations de services		
b1 : Réceptionner et contrôler les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing		
b1.2-CIE Warenkontrolle		
b3: Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise		
b3.2-CIE Stockage de denrées alimentaires b3.5-CIE Direktives d'hygiène	b3.3-CIE Déclaration des denrées alimentaires	

objectifs évaluateurs CIE 1	objectifs évaluateurs CIE 2	objectifs évaluateurs CIE 3
DCO C: Préparation des mets et des boissons		
c1 : Mettre à disposition les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons		
c1.1-CIE Mettre à disposition et assembler des appareils et des machines c1.2-CIE Vérifier le bon fonctionnement des appareils et des machines c1.3-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 : Présenter les mets et les boissons aux clients		
c3.1-CIE Préparer les mets et les boissons pour la présentation	c3.2-CIE Mettre en scène et présenter des mets et des boissons	
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 : 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	c5.2-CIE Respecter les directives de présentation des denrées alimentaires c5.4-CIE Documenter les travaux avec des denrées alimentaires	

objectifs évaluateurs CIE 1	objectifs évaluateurs CIE 2	objectifs évaluateurs CIE 3
DCO D : Vente de produits et encadrement des clients		
d1: Présenter les produits et les prestations de services et entretenir les locaux pour les clients		
	d1.1-CIE Présentation de produits d1.3-CIE Entretien des locaux pour les clients d1.4-CIE Conception de points de vente	
d2 : Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé		
		d2.1-CIE Se présenter comme hôtes et accueillir les clients d2.2-CIE Présentation personnelle d2.4-CIE Encadrement des clients d2.5-CIE Prise de congé des clients
d3 : Conseiller les clients sur une sélection de produits et de 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 : Mettre en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing de l'entreprise de restauration		
		d4.2-CIE activités de vente d4.3-CIE Mesures de marketing
d6 : Recevoir et transmettre les retours d'expérience et les réclamations des clients concernant l'offre, les produits et les prestations de services		
		d6.1-CIE Réceptionner les feedbacks et les réclamations

11 Attribution des objectifs évaluateurs aux CIE 1 à 3

11.1 Cours interentreprises 1

Intitulé du cours : Manipulation des denrées alimentaires (réception et stockage des marchandises)
Durée : 3 jours au 1er semestre
Mandat pratiques : MPCIE_01_AFP

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 employés en restauration de système mettent en œuvre les concepts spécifiques à l'entreprise selon des directives. Cela comprend la planification de la mise en œuvre de mesures de marketing et d'activités de vente prédéfinies.

Les employés en restauration de système aménagent l'infrastructure et leur poste de travail. Ils planifient la transformation des produits et des ingrédients. Les mets et les boissons sont des exemples typiques de tels produits.

Compétences opérationnelles a1 : Aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et les prestations de services

Les employés en restauration de système planifient, avec l'assistance de leurs supérieurs, l'infrastructure et les postes de travail nécessaires à l'encadrement des clients et à l'exécution des prestations de services. Ils les aménagent conformément au mandat et aux directives de l'entreprise. Ce faisant, ils veillent à une utilisation économe de l'énergie et des matériaux.

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises

Précisions

a1.3-CIE Aménagement des postes de travail

Les employés en restauration de système aménagent des postes de travail conformément aux directives du centre CIE et à d'autres directives.
 (NP2, C3)

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

Se familiariser avec la cuisine

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 employés en restauration de système participent au stockage et à la gestion des marchandises. Ils réceptionnent les produits et contrôlent leur état et leur intégralité. Si nécessaire, ils stockent la marchandise. Ce faisant, ils aident à contrôler les stocks de denrées alimentaires et de matériel d'entreprise.

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

Lorsque les denrées alimentaires et le matériel d'entreprises par exemple les marchandises destinées à l'encadrement des clients et aux mesures de marketing arrivent à destination, les employés en restauration de système les réceptionnent et contrôlent les articles corrects, leur intégralité et la qualité exigée.

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises

Précisions

b1.2-CIE Contrôle des marchandises

Les employés 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)

Compétences opérationnelles b3 : Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise

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

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises

Précisions

b3.2-CIE Stockage de denrées alimentaires

Les employés en restauration de système stockent les denrées alimentaires selon les directives du centre CIE.

(NP2, C3)

Connaître les bases

Mise en réseau et Créer des points d'ancrage pour la théorie et l'entreprise

b3.5-CIE Directives d'hygiène

Ils assurent l'hygiène, la propreté et l'ordre dans les locaux de stockage.

(NP2, C3)

Appliquer les BPF / BPI (Bonnes pratiques d'hygiène/ Bonnes pratiques de fabrication)

Manipulation des denrées alimentaires

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

La préparation des aliments et la préparation des mets et des boissons sont souvent standardisées et pré-définies dans la restauration de système. Les employés 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 les instructions. Ils mettent en œuvre différentes mesures d'hygiène, de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement et respectent les directives de l'entreprise. Les employés 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 à disposition les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons

Les employés 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 respectent les directives correspondantes de la sécurité au travail. Ils préparent les appareils et les machines en vue de leur utilisation.

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
c1.1-CIE Mettre à disposition et assembler des appareils et des machines Les employés en restauration de système mettent à disposition les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons et respectent les directives correspondantes en matière de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement. (NP1, C3)	Manipulation sûre des machines et appareils Appliquer les BPF / BPI (Bonnes pratiques d'hygiène/ Bonnes pratiques de fabrication)
c1.2-CIE Vérifier le bon fonctionnement des appareils et des machines Ils vérifient systématiquement le fonctionnement et la propreté des appareils et des machines avant leur utilisation pour la préparation de mets et de boissons. (NP1, C3)	
c1.3-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. (NP1, C3)	

Compétences opérationnelles c2 : Préparer les mets et les boissons selon des recettes Les employés en restauration de système préparent des mets et des boissons selon des recettes. Ce faisant, ils tiennent compte des directives spécifiques à l'entreprise.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
c2.1-CIE Manipulation des denrées alimentaires Les employés en restauration de système manipulent les denrées alimentaires avec soin, en les ménageant et en respectant les consignes et évitent le gaspillage alimentaire. (NP1, C3)	Apprendre à connaître les bases de la préparation et de la finition Approfondir les connaissances dans le CIE 2
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 aliments 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 les mets et les 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 les denrées alimentaires et comparent les méthodes, techniques et moyens auxiliaires de réduction des déchets. (NP1, C4)	

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 : Présenter les mets et les boissons aux clients Les employés en restauration de système présentent des mets et des boissons. 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 présentation Les employés en restauration de système préparent des mets et des boissons pour 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 employés en restauration de système nettoient les appareils et les machines utilisés ainsi que leur poste de travail selon les directives de l'entreprise. 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 employés en restauration de système nettoient leur poste de travail pour la préparation des mets et des boissons après utilisation. (NP2, 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 : Documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que de leur présentation

Les employés en restauration de système respectent les différentes directives de processus de l'entreprise pour l'assurance qualité lors de la préparation et de la présentation des mets et des boissons. Ils documentent leur démarche et contribuent ainsi à la traçabilité des travaux effectués.

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
c5.1-CIE Directives pour la préparation des mets et des boissons Les employés en restauration de système mettent en œuvre des normes de qualité en matière avec les denrées alimentaires. (NP2, C3)	Appliquer les BPF / BPI Manipulation des 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)	

11.2 Cours interentreprises 2

Intitulé du cours : Préparation des mets et des boissons
Durée : 3 jours au 2ème semestre
Mandat pratiques : MPCIE_02_AFP

Handlungskompetenzbereich A: Planen von Prozessen	
Compétences opérationnelles a3 : Planifier les mandats pour 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 employés en restauration de système planifient sur place, avec l'assistance de leurs supérieurs, ces activités et mesures dans leur entreprise.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
a3.2 CIE Planification des mandats d'activités de vente Les employés en restauration de système planifient des activités et des processus de vente prédéfinis dans le cadre de simulations d'action et optimisent leur démarche. (NP2, C3)	.
a3.3-CIE Planifier des mandats pour des mesures de marketing Ils planifient la mise en œuvre de mandats relatifs à des mesures de marketing dans le cadre de simulations d'action. (NP2, C3)	
Domaine de compétences opérationnelles B : Gestion des produits et des prestations de services	
Compétences opérationnelles b3 : Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
b3.3-CIE Déclaration des denrées alimentaires Ils déclarent les denrées alimentaires qu'ils produisent eux-mêmes selon les directives du centre CIE. (NP2, C3)	

Domaines de compétences opérationnelles C : Préparation des mets et des boissons	
Compétences opérationnelles c3 : Présenter les mets et les boissons 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)	Approfondir les connaissances sur la préparation des repas et des boissons acquises dans le cadre du CIE 1
Compétences opérationnelles c5 : 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)	
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, C3)	

Domaines de compétences opérationnelles D : Vente de produits et encadrement des clients

Les employés 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'établissement. Cela comprend le conseil sur les mets, les boissons et autres produits typiques de l'établissement. Ils mettent en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing prédéfinies de l'entreprise de restauration de système. Ils reçoivent également les réclamations et les retours d'expérience et les transmettent au service compétent.

Compétences opérationnelles d1 : Présenter les produits et les prestations de services et entretenir les locaux pour les clients

Un aménagement ordonné et propre des locaux a un effet positif sur le bien-être des clients. Les employés en restauration de système aménagent les locaux destinés aux clients de manière attrayante et ordonnée, présentent les produits de façon à promouvoir les ventes et donnent des renseignements sur les prestations de services.

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
d1.1-CIE Présentation de produits Les employés 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)	Aménager la salle de restaurant Aménager les points de vente Créer des situations fictives pour les clients
d1.3-CIE Entretien des locaux pour les clients Ils entretiennent les locaux pour les clients selon des directives et des mesures de promotion des ventes. (NP2, C3)	Techniques de dressage et présentation
d1.4-CIE Conception de points de vente Ils conçoivent des points de vente selon les principes de vente, les aides à la vente et les éléments de conception, par exemple en tenant compte de la diversité et de l'inclusion. (NP2, C3)	

Répétition des compétences opérationnelles acquises dans le cadre des CIE :

- a1 Aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et les prestations de services
- b3 Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise
- c1 Mettre à disposition les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons
- c2 Préparer les mets et les boissons selon des recettes
- c3 Présenter les mets et les boissons aux clients
- c4 Nettoyer le poste de travail ainsi que les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons
- c5 Documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que de leur présentation

11.3 Cours interentreprises 3

Intitulé du cours : Aménager un point de vente, encadrement des clients
Durée : 3 jours au 3ème semestre
Mandat pratiques : MPCIE_03_AFP

Domaine de compétences opérationnelles A : Planification des processus	
Compétences opérationnelles a2 : Planifier la transformation des produits et des ingrédients Les employés en restauration de système se procurent les informations relatives aux quantités prédéfinies de produits et d'ingrédients et adaptent les quantités des recettes avec assistance. Ils planifient la transformation.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
a2.2-CIE Adaptation des quantités de recettes Les employés en restauration de système adaptent les quantités de recettes sur la base de directives. (NP2, C3)	
a2.3-CIE Planification de la transformation Ils planifient et contrôlent la transformation de produits et d'ingrédients prédéfinis. (NP2, C3)	
Domaines de compétences opérationnelles D : Vente de produits et encadrement des clients	
Compétences opérationnelles d2 : Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé Les employés 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, c'est pourquoi ils veillent à avoir une présentation propre et aimable.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
d2.1-CIE Se présenter comme hôtes et accueillir les clients Dans le cadre de simulations d'action, les employés 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)	Servir les clients Indication des particularités Recommandation
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 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)	

Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
d2.5-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)	
Compétences opérationnelles d3 : Conseiller les clients sur une sélection de produits et de prestations de services et les servir Les employés en restauration de système conseillent leurs clients sur les produits et les prestations de services avec assistance. Ils donnent des recommandations et attirent l'attention des clients sur des particularités telles que les allergènes, les ingrédients, les actions, les promotions ou 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 employés en restauration de système comparent différents besoins des clients et les attribuent à différents concepts de restauration de système. (NP3, C5)	Simulation de processus de vente
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, C3) 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)	

Compétences opérationnelles d4 : Mettre en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing de l'entreprise de restauration Les employés en restauration de système collaborent aux activités de vente et aux mesures de marketing. Ils les mettent en œuvre conformément aux directives.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
d4.2-CIE activités de vente Les employés 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)	Planification des mesures de marketing
d4.3-CIE Mesures de marketing Ils mettent en œuvre des mesures de marketing dans le cadre de simulations d'action. (NP2, C3)	
Compétences opérationnelles d6 : Recevoir et transmettre les retours d'expérience et les réclamations des clients concernant l'offre, les produits et les prestations de services Les employés en 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 également des réclamations et les transmettent correctement pour traitement.	
Objectifs évaluateurs des cours interentreprises	Précisions
d6.1-CIE Réceptionner les feedbacks et les réclamations Dans le cadre de simulations d'action, les employés en restauration de système reçoivent les feedbacks et les réclamations des clients sur l'offre, les produits et les prestations de service de manière systématique et méthodique, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais, et réfléchissent à leur démarche. (NP2, C5)	

Répétition des compétences opérationnelles acquises dans le cadre des CIE :

Dans le CIE 3, toutes les compétences opérationnelles acquises dans les CIE sont appliquées.

