



Programme de formation pour les entreprises formatrices

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

**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	Documents de référence	1
3	Mandats pratiques pour les entreprises	1
4	Aperçu général du programme de formation	2
5	Attribution des objectifs évaluateurs aux semestres 1 à 4.....	5
	Domaine de compétences opérationnelles A : Planification des processus	5
	Domaine de compétences opérationnelles B : Gestion des produits et des prestations de services	9
	Domaine de compétences opérationnelles C : Préparation des mets et des boissons	14
	Domaine de compétences opérationnelles D : Vente de produits et encadrement des clients.....	20

1 Introduction

Ce programme de formation pour les entreprises formatrices 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 entreprises formatrices.

Le programme de formation pour les entreprises formatrices constitue la base pour développer des plans de formation propres dans les entreprises.

2 Documents de référence

Les documents de référence constituent une collection 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. Sur le lieu de formation qu'est l'entreprise, les documents de référence servent de cadre aux mandats pratiques du dossier de formation.

3 Mandats pratiques pour les entreprises

Les mandats pratiques permettent aux personnes en formation de retenir des travaux importants de la pratique en entreprise en lien avec les compétences opérationnelles à acquérir. Les mandats pratiques contiennent des situations sur lesquelles travaillent les personnes en formation. Pour résoudre de manière autonome les mandats pratiques, ceux-ci sont reliés aux contenus spécifiques préparés. Le mandat pratique est associé à une réflexion personnelle. En outre, les formateurs/trices doivent être en mesure de donner un avis fondé sur des critères prédéfinis (jugement externe qualifié). Outre le feedback sous forme de texte ou d'image, l'appréciation externe contient des points individuels qui sont également intégrés dans le rapport de formation.

Le rapport de formation du CSFO doit toujours être rempli personnellement par les formatrices et les formateurs. Les mandats pratiques réalisés au cours d'un semestre sont toutefois intégrés dans le rapport de formation en tant qu'aide pour le remplir. Ainsi, les commentaires texte/image sont regroupés dans une colonne et les moyennes des appréciations A-B-C-D sont affichées. Cela aide les formateurs/trices à avoir une vue d'ensemble des travaux réalisés au cours des derniers mois. Étant donné que les personnes en formation s'investissent particulièrement lors des mandats pratiques ou qu'il se peut qu'elles comprennent mal un mandat pratique et que celui-ci soit, par conséquent, mauvais, l'image des performances pourrait être faussée sur l'ensemble du semestre. Afin d'y remédier, l'appréciation externe sert d'aide pour remplir le rapport de formation mais celui-ci n'est pas automatiquement rempli dans son intégralité.

4 Aperçu général du programme de formation

Objectifs évaluateurs 1er semestre	Objectifs évaluateurs 2e semestre	Objectifs évaluateurs 3e semestre	Objectifs évaluateurs 4e semestre
DCO A : Planification des processus			
a1 Aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et les prestations de services			
a1.1-E Informations sur les directives de l'entreprise	a1.4-E Instruments de contrôle	a1.2-E Aménagement de l'infrastructure a1.3-E Aménagement des postes de travail	
a2 Planifier la transformation des produits et des ingrédients			
		a2.1-E Informations sur les objectifs quantitatifs a2.2-E Adaptation des quantités de recettes a2.3-E Planification de la transformation	
a3 Planifier les mandats pour les activités de vente et les mesures de marketing de la restauration de système			
	a3.1-E Informations sur les mandats	a3.2-E Planification de mandats d'activités de vente a3.3-E Planifier des mandats pour des mesures de marketing	
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			
b1.1-E Réception des marchandises b1.2-E Contrôle des marchandises b1.3-E Refus de marchandises			
b2 Enregistrer les entrées et les sorties de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise			
		b2.1-E Enregistrement des entrées de marchandises b2.2-E Enregistrement des sorties de marchandises	
b3 Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise			
b3.1-E Stockage de matériel d'entreprise b3.2-E Stockage de denrées alimentaires b3.5-E Directives d'hygiène	b3.3-E Déclaration des denrées alimentaires b3.4-E Surveillance des stocks		
b4 Déterminer et inventorier en équipe les stocks de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise			
		b4.1-E Enregistrement des stocks b4.2-E Inventaire des stocks b4.3-E Documentation des stocks	

Objectifs évaluateurs 1er semestre	Objectifs évaluateurs 2e semestre	Objectifs évaluateurs 3e semestre	Objectifs évaluateurs 4e semestre
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-E Mettre à disposition et assembler des appareils et des machines c1.2-E Vérifier le bon fonctionnement des appareils et des machines c1.3-E Utilisation d'appareils et de machines		
c2 Préparer les mets et les boissons selon des recettes			
c2.1-E Manipulation des denrées alimentaires c2.8-E Gaspillage alimentaire c2.9-E Élimination des déchets	c2.2-E Configuration du poste de travail c2.3-E Calculer les ingrédients c2.4-E Activités de préparation c2.5-E Préparation des mets et des boissons c2.6-E Finition des mets et des boissons	c2.7-E Contrôle de la qualité des mets et des boissons	
c3 Présenter les mets et les boissons aux clients			
		c3.1-E Préparer les mets et les boissons pour la présentation c3.2-E 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-E Nettoyage du poste de travail c4.2-E Nettoyage des appareils et des machines	c4.3-E Pannes et défauts d'appareils et de machines		
c5 Documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que de leur présentation			
c5.3- E Respecter les directives à la manipulation des denrées alimentaires c5.4- E Documenter les travaux avec des denrées alimentaires	c5.1- E Directives pour la préparation des mets et des boissons	c5.2-E Respecter les directives de présentation des denrées alimentaires	

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			
d1.3-E Pflegen von Gästeräumen		d1.1-E Présentation de produits d1.2-E Renseignements sur les prestations de services d1.4-E Conception de points de vente	
d2 Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé			
d2.2-E Présentation personnelle d2.3-E Hygiène personnelle		d2.1-E Se présenter comme hôtes et accueillir les clients d2.4-E Encadrement des clients d2.5-E Prise de congé des clients	
d3 Conseiller les clients sur une sélection de produits et de prestations de services et les servir			
	d3.1-E Détermination des besoins d3.4-E Servir	d3.2-E Conseil d3.3-E Indication des particularités	
d4 Mettre en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing de l'entreprise de restauration			
	d4.1-E Informations et consignes	d4.2-E Activités de vente d4.3-E Mesures de marketing	
d5 Vendre les produits et les prestations de services faisant partie de l'offre de l'entreprise de restauration			
	d5.1-E Clôture des processus de vente d5.2-E Processus de paiement	d5.3-E Ventes supplémentaires	
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-E Réceptionner les feedbacks et les réclamations d6.2-E Transmission d'informations	

5 Attribution des objectifs évaluateurs aux semestres 1 à 4

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 entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
a1.1-E Informations sur les directives de l'entreprise Les employés en restauration de système s'informent des directives de l'entreprise pour l'aménagement de l'infrastructure et des postes de travail et tiennent compte d'une utilisation économe de l'énergie et des matériaux. (NP2, C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE1_01_AFP MPE3_02_AFP
a1.2-E Aménagement de l'infrastructure Ils examinent et aménagent l'infrastructure nécessaire à l'encadrement des clients et à l'exécution des prestations de services. (NP2, C4)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE2_01_AFP MPE3_02_AFP
a1.3-E Aménagement des postes de travail Ils aménagent les postes de travail nécessaire. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE2_01_AFP MPE2_02_AFP MPE3_02_AFP

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
a1.4-E Instruments de contrôle Ils utilisent des instruments de contrôle pour l'exécution du mandat. (NP2, C3)		□			Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_02_AFP

Légende :

Case bleu foncé = instruire et appliquer ce semestre

Case bleu clair **avant** l'instruction (bleu foncé) = l'objectif évaluateur peut déjà être intégré dans les activités quotidiennes

Case bleu clair **après** l'instruction (bleu foncé) = s'entraîner et approfondir ce semestre

Cours interentreprises CIE : 1,2,3 chiffre marqué = point fort/introduction dans ce CIE, chiffre non marqué = approfondissement dans ce CIE

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 entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
a2.1-E Informations sur les objectifs quantitatifs Les employés en restauration de système s'informent des quantités prédéfinies de produits et d'ingrédients. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_01_AFP
a2.2-E Adaptation des quantités de recettes Ils adaptent les quantités de la recette sur la base de directives. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 3	MPE3_01_AFP
a2.3-E Planification de la transformation Ils planifient la transformation de produits et d'ingrédients prédéfinis. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 3	MPE3_01_AFP

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 entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
a3.1-E Informations sur les mandats Les employés en restauration de système se procurent toutes les informations nécessaires à la planification de la mise en œuvre des activités de vente et des mesures de marketing prédéfinies. (NP2, C3)		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_01_AFP
a3.2-E Planification de mandats d'activités de vente Ils planifient la mise en œuvre de mandats d'activités de vente prédéfinies à l'aide d'outils de travail prédéfinis. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : 2,3	MPE3_01_AFP
a3.3-E Planifier des mandats pour des mesures de marketing Ils planifient la mise en œuvre de mandats pour les mesures de marketing prédéfinies à l'aide d'outils de travail prédéfinis. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : 2,3	MPE3_01_AFP

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 entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
b1.1-E Réception des marchandises Les employés en restauration de système réceptionnent les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise de restauration commandées et en accusent bonne réception. (NP1, C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE1_01_AFP MPE1_03_AFP
b1.2-E Contrôle des marchandises Ils contrôlent et documentent les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise réceptionnées, aux articles corrects et à leur intégralité et la qualité exigée. (NP2, C4)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 2,3	MPE1_01_AFP MPE1_03_AFP
b1.3-E Refus de marchandises Ils appliquent les directives de l'entreprise lorsque les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise ne répondent pas aux exigences. (NP2, C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE1_01_AFP MPE1_03_AFP

Compétences opérationnelles b2 : Enregistrer les entrées et les sorties de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise						
Les employés en restauration de système collaborent à la gestion des stocks de marchandises et de denrées alimentaires. Ils enregistrent les entrées de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise et les sorties d'articles des stocks.						
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
b2.1-E Enregistrement des entrées de marchandises Les employés en restauration de système enregistrent sous instruction les entrées de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise dans le système de stockage de l'entreprise. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_03_AFP
b2.2-E Enregistrement des sorties de marchandises Ils enregistrent sous instruction les sorties de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise dans le système de stockage de l'entreprise. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_03_AFP

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 entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
b3.1-E Stockage de matériel d'entreprise Les employés en restauration de système entreposent le matériel d'exploitation selon les instructions. (NP2, C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE1_01_AFP MPE1_03_AFP MPE2_02_AFP MPE3_03_AFP
b3.2-E Stockage de denrées alimentaires Ils stockent les denrées alimentaires conformément directives. (NP2, C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE1_01_AFP MPE1_03_AFP MPE2_02_AFP MPE3_03_AFP
b3.3-E Déclaration des denrées alimentaires Ils déclarent les denrées alimentaires stockées selon les instructions, conformément aux directives. (NP2, C3)		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 2,3	MPE2_02_AFP MPE3_03_AFP
b3.4-E Surveillance des stocks Ils surveillent et contrôlent les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise stockées. (NP2, C3)		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE2_02_AFP MPE3_03_AFP

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
<p>b3.5-E Directives d'hygiène Ils appliquent les directives d'hygiène de l'entreprise et veillent à la propreté et à l'ordre des locaux de stockage. (NP2, C3)</p>	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE1_01_AFP MPE1_03_AFP MPE2_02_AFP MPE2_03_AFP MPE3_03_AFP

Compétences opérationnelles b4 : Déterminer et inventorier en équipe les stocks de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise						
Dans la gestion des stocks, les employés en restauration de système ont pour mandat de déterminer, d'inventorier et de documenter des stocks avec l'assistance de personnes de l'équipe.						
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
b4.1-E Enregistrement des stocks Les employés en restauration de système enregistrent les stocks de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise avec l'assistance de personnes de l'équipe. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_05_AFP
b4.2-E Inventaire des stocks Ils inventorient les stocks à l'aide des moyens auxiliaires et avec l'assistance de personnes de l'équipe. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_05_AFP
b4.3-E Documentation des stocks Ils documentent, avec l'aide de personnes de l'équipe, les stocks selon les directives. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_05_AFP

Domaine 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 prédéfinies 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 entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
<p>c1.1-E Mettre à disposition et assembler des appareils et des machines</p> <p>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 de protection de la santé, de la sécurité au travail et de protection de l'environnement. (NP2, C3)</p>		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE2_01_AFP MPE3_02_AFP
<p>c1.2-E Vérifier le bon fonctionnement des appareils et des machines</p> <p>Ils vérifient le fonctionnement et la propreté des appareils et des machines avant de les utiliser pour la préparation de mets et de boissons. (NP1, C3)</p>		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE2_01_AFP MPE3_02_AFP

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
<p>c1.3-E Utilisation d'appareils et de machines</p> <p>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.</p> <p>(NP1, C3)</p>		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE2_01_AFP MPE3_02_AFP
<p>Compétences opérationnelles c2 : Préparer les mets et les boissons selon des recettes</p> <p>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.</p>						
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
<p>c2.1-E Manipulation des denrées alimentaires</p> <p>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.</p> <p>(NP1, C3)</p>	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE1_01_AFP MPE2_03_AFP
<p>c2.2-E Configuration du poste de travail</p> <p>Avant la préparation et la mise en place des mets et des boissons, ils établissent une mise en place complète avec les moyens auxiliaires et les ustensiles nécessaires.</p> <p>(NP2, C3)</p>		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE2_01_AFP MPE2_03_AFP
<p>c2.3-E Calculer les ingrédients</p> <p>Ils calculent, avec assistance, pour la préparation de mets et de boissons, la quantité nécessaire sur la base de recettes et de la planification de l'offre.</p> <p>(NP2, C3)</p>		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE2_03_AFP

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
c2.4-E 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)		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE2_03_AFP
c2.5-E 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)		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE2_03_AFP MPE3_02_AFP
c2.6-E Finition des mets et des boissons Ils finissent les mets et les boissons selon les directives de l'entreprise. (NP2, C3)		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE2_03_AFP
c2.7-E 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)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE3_02_AFP
c2.8-E Gaspillage alimentaire Ils évitent de gaspiller les denrées alimentaires. (NP1, C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE1_01_AFP MPE2_03_AFP MPE3_02_AFP
c2.9-E Élimination des déchets Ils évitent tout type de déchets, utilisent les résidus et éliminent les déchets inévitables de manière appropriée. (NP1, C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE1_01_AFP MPE2_03_AFP

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 entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
c3.1-E Préparer les mets et les boissons pour la présentation Les employés en restauration de système préparent des mets et des boissons pour la présentation selon les directives de l'entreprise. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE3_02_AFP
c3.2-E Mettre en scène et présenter des mets et des boissons Ils mettent en scène et présentent les mets et les boissons de manière attrayante selon les directives de l'entreprise. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 2,3	MPE3_02_AFP

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 entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
c4.1-E 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)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE1_02_AFP
c4.2-E Nettoyage des appareils et des machines Ils nettoient les appareils et les machines servant à la préparation des mets et des boissons après usage. (NP2, C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE1_02_AFP
c4.3-E Pannes et défauts d'appareils et de machines Ils signalent les pannes et les défauts des appareils et des machines à la personne compétente. (NP2, C3)		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE1_02_AFP MPE2_01_AFP

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 contribue ainsi à la traçabilité des travaux effectués.						
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
c5.1-E Directives pour la préparation des mets et des boissons Les employés en restauration de système mettent en œuvre des normes de qualité ainsi que des directives d'entreprise en matière avec les denrées alimentaires. (NP2, C3)		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE2_03_AFP MPE3_02_AFP
c5.2-E Respecter les directives de présentation des denrées alimentaires Ils mettent en œuvre les normes de qualité ainsi que les directives de l'entreprise en rapport avec la présentation des denrées alimentaires. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : 2,3	MPE3_02_AFP
c5.3-E Respecter les directives à la manipulation des denrées alimentaires Ils mettent en œuvre les normes de qualité ainsi que les directives et recommandations de l'entreprise et autres 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)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3	MPE1_01_AFP MPE3_02_AFP
c5.4-E Documenter les travaux avec des denrées alimentaires Ils documentent les travaux effectués en rapport avec les denrées alimentaires. (NP2, C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 2,3	MPE1_01_AFP MPE3_02_AFP

Domaine 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 entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
d1.1-E Présentation de produits Les employés en restauration de système présentent les produits et les prestations de services de manière attrayante et de façon à promouvoir les ventes. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 2,3	MPE3_04_AFP
d1.2-E Renseignements sur les prestations de services Ils donnent des renseignements sur les prestations de services. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_04_AFP
d1.3-E Entretien des locaux pour les clients Ils aménagent locaux pour les clients en fonction des besoins et veillent à leur propreté. (NP2, C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 2,3	MPE3_04_AFP
d1.4-E Conception de points de vente Ils conçoivent des points de vente avec l'aide de personnes compétentes et selon les directives. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 2,3	MPE3_04_AFP

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 entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
d2.1-E Se présenter comme hôtes et accueillir les clients Les employés en restauration de système se présentent en tant qu'hôte et accueillent les clients, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 3	MPE3_04_AFP
d2.2-E Présentation personnelle Ils aménagent leur présentation personnelle et font attention à leur manière de s'exprimer. (NP2, C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 3	MPE1_03_AFP MPE3_04_AFP MPE3_06_AFP
d2.3-E Hygiène personnelle Ils prennent soin de leur hygiène corporel et veillent à porter des vêtements propres et intacts. (NP2, C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE1_03_AFP MPE3_04_AFP MPE3_06_AFP
d2.4-E Encadrement des clients Ils encadrent les clients à des postes prédéfinis, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP3, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 3	MPE3_04_AFP
d2.5-E Prise de congé des clients Ils prennent congé des clients, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 3	MPE3_04_AFP

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 entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
d3.1-E Détermination des besoins Les employés en restauration de système déterminent les besoins des clients. (NP3, C4)		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 3	MPE3_04_AFP
d3.2-E Conseil Ils conseillent les clients sur les produits et les prestations de services avec assistance et, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP3, C5)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 3	MPE3_04_AFP
d3.3-E Indication des particularités Ils attirent l'attention des clients sur les particularités des denrées alimentaires, des produits et des prestations de services et, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 3	MPE3_04_AFP
d3.4-E Servir Ils servent des mets et des boissons aux clients. (NP2, C3)		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 3	MPE3_04_AFP

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 entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
d4.1-E Informations et consignes Les employés en restauration de système se procurent des informations et des directives sur les activités de vente et les mesures de marketing. (NP2, C4)		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_01_AFP
d4.2-E Activités de vente Ils mettent en œuvre les activités de vente prédéfinies aux postes qui leur sont attribués. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 3	MPE3_01_AFP
d4.3-E Mesures de marketing Ils collaborent à la mise en œuvre des mesures de marketing. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 3	MPE3_01_AFP

Compétences opérationnelles d5 : Vendre les produits et les prestations de services faisant partie de l'offre de l'entreprise de restauration Les employés en restauration de système de système concluent des processus de vente prédéfinis 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 entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
d5.1-E Clôture des processus de vente Les employés en restauration de système concluent des processus de vente prédéfinis pour des produits et des prestations de services. (NP3, C3)		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_04_AFP
d5.2-E Processus de paiement Ils exécutent des processus de paiement avec différents types de paiement. (NP3, C3)		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_04_AFP
d5.3-E Ventes supplémentaires Ils réalisent des ventes supplémentaires de produits et de prestations de services. (NP3, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_04_AFP

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 entreprise	1	2	3	4	Précisions	Mandats pratiques
d6.1-E Réceptionner les feedbacks et les réclamations Les employés en restauration de système reçoivent les feedbacks et les réclamations des clients concernant l'offre, les produits et les prestations de service, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : 3	MPE4_02_AFP
d6.2-E Transmission d'informations Ils transmettent les informations issues des feedbacks et des réclamations des clients au service compétent. (NP2, C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE4_02_AFP

