



Plan d'étude pour les écoles professionnelles

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

Gestionnaire en restauration de système avec certificat fédéral de capacité (CFC)

N° de la profession 79010

sommaire

1	Introduction.....	1
2	Objectifs de l'enseignement professionnel	1
3	Orientation méthodologique et didactique	1
4	Tâches du plan d'étude pour les écoles professionnelles	2
5	Conditions générales	2
6	Documents de référence	2
7	Situations d'apprentissage	2
8	Indications sur l'enseignement des langues (communication avec les hôtes en langue étrangère)	3
9	Plan des leçons	3
10	Notes semestrielles Connaissances professionnelles	4
11	Matériel pédagogique	4
12	Aperçu général du programme d'études	5
13	Situations d'apprentissage	10
13.1	Situation d'apprentissage 1er semestre	10
13.2	Domaines de compétences opérationnelles 1er semestre	11
13.3	Situation d'apprentissage au 2e semestre	12
13.4	Domaines de compétences opérationnelles 2e semestre	13
13.5	Situation d'apprentissage au 3e semestre	14
13.6	Domaines de compétences opérationnelles 3e semestre	15
13.7	Situation d'apprentissage 4e semestre	16
13.8	Domaines de compétences opérationnelles 4e semestre	17
13.9	Situation d'apprentissage 5e et 6e semestres.....	18
13.10	Domaines de compétences opérationnelles 5e et 6e semestres.....	19
14	Attribution des objectifs évaluateurs aux semestres 1 à 6.....	20
	Domaine de compétences opérationnelles A : Planification des processus.....	20
	Domaine de compétences opérationnelles B : Gestion des produits et des prestations de services	33
	Domaine de compétences opérationnelles C : Préparation des mets et des boissons	41
	Domaine de compétences opérationnelles D : Vente de produits et encadrement des clients ..	55

Liste des abréviations

AIDA	Attention; Interest; Desire; Action
ACC	Couverture des tâches, des compétences et des stratégies
CI (CB, CC, CD)	Corporate Identity (Corporate Behaviour; Corporate Communication, Corporate Design) <i>Stratégie de gestion et concept de consommation responsable</i>
FIFO	First in first out
CNV	Communication non violente
BPF	Bonne pratique de fabrication
ODAIOUs	Ordonnance sur les denrées alimentaires et objets usuels
DLC	Date limite de conservation
PDCA	Plan- Do- Check- Act
POS	Point of Sale
RFID	Radio-frequency identification
SMART	Spécifique, mesurable, atteignable, réaliste et temporel
LAA	Loi sur l'assurance maladie

1 Introduction

Ce plan d'études 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 qu'est l'école professionnelle.

Le plan d'études constitue la base permettant de développer dans les écoles professionnelles des modèles de formation et des plans d'études scolaires propres à l'école. Le plan d'études laisse sciemment aux responsables des écoles professionnelles une marge de manœuvre pour transmettre les contenus scolaires de manière orientée vers la pratique et l'action et pour accompagner les personnes en formation dans leur processus d'apprentissage.

Le plan d'études doit aider les enseignants à transmettre les contenus scolaires de manière structurée et systématique et à guider les personnes en formation.

2 Objectifs de l'enseignement professionnel

Le premier objectif est d'enseigner les compétences théoriques fondamentales dans les domaines d'apprentissage des quatre domaines de compétences opérationnelles.

Le deuxième objectif, mais tout aussi important, est l'intégration des personnes en formation dans le monde du travail. Pour y parvenir, il est important de promouvoir les compétences opérationnelles. En d'autres termes, les connaissances professionnelles doivent être appliquées et proches de la pratique, et l'acquisition de méthodes, de compétences sociales et personnelles sont également des objectifs de l'enseignement.

Le troisième objectif est d'amener les personnes en formation à apprendre tout au long de leur vie et de leur donner les moyens de le faire. Les changements constants de la société et du monde du travail exigent des adaptations permanentes. La responsabilité personnelle croissante des travailleurs et la pression de la concurrence sur le marché du travail exigent la volonté et la capacité de se former personnellement.

3 Orientation méthodologique et didactique

L'enseignement vise une grande coresponsabilité et une grande autonomie 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 forte entre les personnes en formation et les enseignants, axée sur l'apprentissage, constitue la base de la collaboration.

Avec la numérisation et l'évolution de la compréhension de l'apprentissage, le rôle de l'enseignant spécialisé évolue également. Son rôle s'éloigne de plus en plus de celui d'un transmetteur de connaissances contrôlant le processus d'apprentissage pour devenir celui d'un coach. Les ouvrages de référence et les contenus spécifiques mis à disposition par les éditeurs et d'autres sources complètent le savoir personnalisé des enseignants spécialisés.

4 Tâches du plan d'étude pour les écoles professionnelles

Les dispositions légales suivantes s'appliquent comme base de ce plan d'étude pour les écoles professionnelles : Ordonnance sur la formation professionnelle initiale gestionnaire en restauration de système CFC/gestionnaire en restauration de système CFC et Plan de formation du 04 octobre 2024.

- Le plan d'étude pour les écoles professionnelles précise les objectifs évaluateurs pour l'enseignement des connaissances professionnelles dans les écoles professionnelles et les cours spécialisés intercantonaux et donne des recommandations pour la mise en œuvre pratique.
- Le plan d'étude pour les écoles professionnelles est un instrument de pilotage pour la planification et l'évaluation de l'enseignement dans les écoles professionnelles.
- Le plan d'étude pour les écoles professionnelles sert de base à l'élaboration des plans d'études des écoles, qui tiennent compte des conditions-cadres actuelles spécifiques aux professions, au personnel et à l'organisation dans les écoles professionnelles.

5 Conditions générales

La direction de l'école et les enseignants spécialisés aménagent ensemble le programme scolaire individuel.

- En lien avec le développement et la promotion des compétences professionnelles, il convient de veiller, lors de l'aménagement pédagogique/didactique de l'enseignement, au développement orienté vers les processus des compétences méthodologiques ainsi que des compétences sociales et personnelles.
- Le traitement de tous les objectifs évaluateurs scolaires est obligatoire.
- Le tableau des leçons fixé dans l'ordonnance sur la formation est obligatoire.
- En plus du domaine obligatoire du plan d'étude pour les écoles professionnelles, les écoles professionnelles peuvent choisir et aménager des domaines supplémentaires dans le cadre de leur plan de travail interne.

Le nombre de leçons indiqué peut varier, tout comme le moment où elles sont dispensées au cours d'un semestre. Les thèmes sont traités dans tous les domaines de formation et en partie en lien avec l'enseignement de la culture générale et les cours interentreprises. Des informations plus détaillées sur le profil de qualification, la procédure de qualification, les descriptions de compétences, etc. figurent 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. A l'école professionnelle, les documents de référence servent d'exemples de cas en permettant de relier individuellement les situations et les entreprises. Les documents de référence servent de moyens auxiliaires et aident à aménager l'enseignement en fonction de l'action.

7 Situations d'apprentissage

Il y a une situation d'apprentissage par semestre. Les situations d'apprentissage sont des situations avec une forte densité d'aptitudes requises. Elles servent d'exemples et interviennent dans chaque thème. Les situations d'apprentissage servent de moyens auxiliaires pour l'enseignement des connaissances professionnelles et traduisent les objectifs évaluateurs d'un semestre dans une situation d'action.

8 Indications sur l'enseignement des langues (communication avec les hôtes en langue étrangère)

Aucun niveau de langue explicite n'est fixé. On vise une communication avec les hôtes proche de la pratique.

Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) a édicté le 2 octobre 2023 la "Note d'orientation sur l'intégration des langues étrangères dans la formation professionnelle initiale". Celle-ci contient des recommandations pour l'enseignement des langues.

9 Plan des leçons

Les écoles professionnelles d'exécution décident si la deuxième langue nationale ou l'anglais sont proposés séparément ou en combinaison avec la langue de spécialité dans le cadre de l'enseignement des connaissances professionnelles.

Plan des leçons (langue étrangère incluse)

Enseignement	1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	Total
a. Connaissances professionnelles				
Planification des processus	40	40	140	220
Gestion des produits et des prestations de services	60	50	0	110
Préparation des mets et des boissons	160	30	0	190
Vente de produits et encadrement des clients	80	80	60	220
Total connaissances professionnelles	340	200	200	740
b. Culture générale	120	120	120	360
c. Éducation physique	40	40	40	120
Total des leçons	500	360	360	1220

Plan des leçons (langue étrangère séparée)

Enseignement	1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	Total
a. connaissances professionnelles				
Planification des processus	40	40	140	220
Gestion des produits et des prestations de services	60	50	0	110
Préparation de mets et de boissons	160	30	0	190
Vente de produits et encadrement des clients	60	60	45	165
Communication dans une deuxième langue nationale ou en anglais	20	20	15	55
Total connaissances professionnelles	340	200	200	740
b. Culture générale	120	120	120	360
c. Éducation physique	40	40	40	120
Total des leçons	500	360	360	1220

10 Notes semestrielles Connaissances professionnelles

Un bulletin semestriel est établi à chaque semestre.

La note de l'enseignement des connaissances professionnelles est la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de la somme des six notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles.

11 Matériel pédagogique

L'école professionnelle concernée décide du matériel pédagogique à utiliser. Les éditions WIGL proposent un manuel d'enseignement en allemand, français et italien, qui peut être relié aux documents des lieux de formation que sont l'entreprise et les CIE.

12 Aperçu général du programme d'études

objectifs évaluateurs 1er semestre	objectifs évaluateurs 2ème semestre	objectifs évaluateurs 3ème semestre	objectifs évaluateurs 4e semestre	objectifs évaluateurs 5e semestre	objectifs évaluateurs 6e semestre
DCO A : Planification des processus					
a1 Planifier le personnel nécessaire dans la restauration de système					
			a1.3-EP Communication des tâches et des spécificités	a1.1-EP Planification des activités a1.2-EP Directives relatives au temps de travail	
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-EP Planification des infrastructures et des postes de travail a2.2-EP Aménagement de l'infrastructure a2.3-EP Aménagement des postes de travail		a2.4-EP Préparation des instruments de contrôle a2.5-EP Flux de clients			
a3 Déterminer et calculer les quantités de produits et d'ingrédients nécessaires et planifier leur transformation					
	a3.1-EP Détermination des quantités a3.3-EP Planification de la transformation	a3.2-EP Ajustement des quantités			
a4 Déterminer les chiffres clés opérationnels et écologiques de l'entreprise de restauration, les analyser et les intégrer dans la planification des tâches					
				a4.1-EP Préparation des instruments de contrôle a4.2-EP Détermination des chiffres clés	a4.3-EP Interpréter les chiffres clés a4.4-EP Mesures basées sur les chiffres clés
a5 Planifier les activités de vente et les mesures de marketing de la restauration de système					
	a5.1-EP Planification des activités de vente		a5.3-EP Planifier des mesures de marketing		
a6 Instruire les collaborateurs pour le traitement des mandats et l'encadrement des clients					
				a6.1-EP Flux d'information a6.2-EP Instruction a6.4-EP Mesures en cas d'écart par rapport aux objectifs	

objectifs évaluateurs 1er semestre	objectifs évaluateurs 2ème semestre	objectifs évaluateurs 3ème semestre	objectifs évaluateurs 4e semestre	objectifs évaluateurs 5e semestre	objectifs évaluateurs 6e semestre
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-EP Quantités commandées b1.2-EP Processus de commande			
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-EP Contrôle des marchandises					
b3 Enregistrer les entrées et les sorties de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise					
		b3.1-EP Enregistrement des entrées de marchandises			
b4 Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise					
b4.1-EP Stockage de matériel d'entreprise b4.2-EP Stockage de denrées alimentaires b4.5-EP Hygiène	b4.3-EP Déclaration des denrées alimentaires b4.4-EP Surveillance des stocks				
b5 Déterminer et inventorier les stocks de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise					
			b5.1-EP Enregistrement des stocks b5.3-EP Documentation des stocks b5.4-EP Livraison des données		
b6 Commander les prestations de services et les activités de promotion des ventes pour l'entreprise de restauration					
		b6.2-EP Demande d'offres			

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

objectifs évaluateurs 1er semestre	objectifs évaluateurs 2ème semestre	objectifs évaluateurs 3ème semestre	objectifs évaluateurs 4e semestre	objectifs évaluateurs 5e semestre	objectifs évaluateurs 6e semestre
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					
	d1.1-EP Présentation de produits	d1.3-EP Aménagement des locaux pour les clients d1.4-EP Conception de points de vente			
d2 Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé					
d2.1-EP Se présenter comme hôte et accueillir les clients d2.2-EP Présentation personnelle d2.3-EP Hygiène personnelle d2.5-EP Encadrement des clients	d2.6-EP Prise de congé des clients				
d3 Conseiller les clients sur les produits et les prestations de services et les servir					
	d3.1-EP Détermination des besoins d3.4-EP Servir	d3.2-EP Conseil d3.3-EP Indication des particularités			

d4 Traiter les demandes des clients concernant des événements, des produits, des offres et des prestations de services					
			d4.1-EP Traitement des demandes d'événements d4.2-EP Traiter les demandes d'offres et de prestations de services d4.3-EP Commandes d'événements d4.4-EP Commandes d'offres et de prestations de services d4.5-EP Enregistrement des données des clients	d4.6-EP Transmission d'informations	
d5 Mettre en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing de l'entreprise de restauration					
			d5.2-EP Mesures de marketing		d5.1-EP Activités de vente d5.3-EP Evaluation des mesures de vente et de marketing d5.4-EP Améliorations pour les mesures de vente et de marketing
d6 Vendre les produits et les prestations de services faisant partie de l'offre de l'entreprise de restauration					
	d6.2-EP Processus de paiement d6.3-EP 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-EP Obtenir un feedback d7.2-EP Recevoir des feedbacks et des réclamations		d7.3-EP Traitement des feedbacks et des réclamations d7.5-EP Documenter les réclamations	

13 Situations d'apprentissage

13.1 Situation d'apprentissage 1er semestre

La gestionnaire en restauration de système CFC est affectée au service du matin dans le restaurant d'un centre commercial. Après avoir revêtu sa tenue de travail et soigné son apparence dans le respect des règles d'hygiène de l'entreprise, (d2.2. / d2.3), son supérieur lui confie la réception ainsi que le stockage des marchandises. Des livraisons de différentes marchandises sont attendues. Elle commence par la préparation des locaux et des moyens auxiliaires, tels que les récipients appartenant à l'entreprise, pour la réception des marchandises. Elle s'assure que le local de réception est propre et bien rangé (c4.1). Son supérieur lui rappelle de bien vérifier que les appareils nécessaires sont en état de fonctionnement et d'emporter les listes de contrôle (a2.1 / a2.2 / a2.3).

Le fournisseur de viande externe arrive. Elle accueille le fournisseur avec amabilité et sourire (d2.2). Les marchandises doivent être contrôlées, tout comme les gâteaux et les tartes qu'elle reçoit de la boulangerie interne (b2.2 / b4.5 / c5.3). Elle contrôle la qualité selon des critères définis, comme les températures, les emballages, la date, etc. Elle s'aide pour cela des listes de contrôle qu'elle remplit consciencieusement et qu'elle dépose à l'endroit prévu (c5.4).

Son supérieur lui explique les différentes étapes de la réception des marchandises jusqu'aux lieux de stockage et lui demande de suivre ces étapes et de respecter les "bonnes pratiques d'hygiène et de fabrication" ainsi que le principe FIFO. Elle transvase la viande dans des récipients appartenant à l'entreprise et déplace les marchandises vers les lieux de stockage concernés (b4.2 / b4.5).

Ensuite, elle reçoit d'un département interne de la vaisselle pour les plats à emporter et des produits de nettoyage. (b2.2) Après avoir comparé la conformité des produits avec le bon de commande, elle stocke la vaisselle à emporter et les produits de nettoyage dans les lieux de stockage correspondants. Ce faisant, elle respecte les consignes relatives à la protection de la santé et de l'environnement ainsi qu'à la sécurité au travail (b4.1).

Après une brève pause de 30 minutes, la gestionnaire en restauration de système se rend à la production. Le responsable de production lui confie la tâche de préparer le poste de travail pour la transformation des légumes destinés au menu de midi (c2.2). Elle vérifie quels appareils utiliser en tenant compte de la consommation d'énergie (a2.1). Ensuite, elle prépare la mise en place des légumes pour la préparation en respectant les quantités produites (c2.1 / c2.8 / c5.3). Dès qu'elle a terminé la préparation, elle nettoie le poste de travail (c4.1) et élimine les restes d'aliments ainsi que les déchets produits (c2.9).

L'heure du déjeuner approche, il faut s'attendre à un grand nombre de clients. La gestionnaire en restauration de système est affectée à la distribution des menus. Elle accueille les clients avec amabilité et utilise ses connaissances d'anglais avec les clients internationaux (d2.1 / d2.2).

Elle demande aux clients ce qu'ils souhaitent et veille à leur transmettre toutes les informations d'allergènes et de traçabilité des produits souhaités. Pour les personnes rencontrant des difficultés à se déplacer, la gestionnaire en restauration de système les aide à porter leur plateau ou leur indique les moyens auxiliaires (d2.5).

Après le service de midi, la gestionnaire en restauration de système range son poste de travail. Elle vérifie quelles denrées alimentaires peuvent être réutilisées et les traite selon les directives d'entreprises (c.2.8). Elle remplit ses listes de contrôle à ce sujet et les classe correctement (c5.4).

13.2 Domaines de compétences opérationnelles 1er semestre

DCO A	DCO B	DCO C	DCO D	Total des leçons
20 leçons	30 leçons	80 leçons	40 leçons	170 leçons

Compétences opérationnelles : a2, b2, b4, c2, c4, c5, d2

<p>DCO A : Planification des processus</p> <p>a2 Planifier et aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et l'exécution des prestations de services</p> <p>a2.1-EP Planification des infrastructures et des postes de travail a2.2-EP Aménagement de l'infrastructure a2.3-EP Aménagement des postes de travail</p> <p>DCO B : Gestion des produits et des prestations de services</p> <p>b2 Réceptionner et contrôler les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing</p> <p>b2.2-EP Contrôle des marchandises</p> <p>b4 Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise</p> <p>b4.1-EP Stockage de matériel d'entreprise b4.2-EP Stockage de denrées alimentaires b4.5-EP Hygiène</p>	<p>DCO C : Préparation des mets et des boissons</p> <p>c2 Préparer les mets et les boissons selon des recettes</p> <p>c2.1-EP Manipulation des denrées alimentaires c2.2-EP Configuration du poste de travail c2.8-EP Gaspillage alimentaire c2.9-EP Élimination des déchets</p> <p>c4 Nettoyer le poste de travail ainsi que les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons</p> <p>c4.1-EP Nettoyage du poste de travail</p> <p>c5 Assurer et documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que de leur présentation</p> <p>c5.3-EP Respecter les directives à la manipulation des denrées alimentaires c5.4-EP Documenter les travaux avec des denrées alimentaires</p> <p>DCO D : Vente de produits et encadrement des clients</p> <p>d2 Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé</p> <p>d2.1-EP Se présenter comme hôte et accueillir les clients d2.2-EP Présentation personnelle d2.3-EP Hygiène personnelle d2.5-EP Encadrement des clients</p>
--	--

13.3 Situation d'apprentissage au 2e semestre

La gestionnaire en restauration de système CFC commence son travail le matin à 7 heures dans le restaurant d'entreprise d'une compagnie d'assurance. À la suite d'une demande de la direction, un nouveau buffet doit être aménagé afin de permettre aux collaborateurs de se restaurer en privilégiant les plats sains. La gestionnaire en restauration de système a déjà reçu à cet effet les recettes des plats et les moyens auxiliaires pour l'étiquetage de la part de la commande centrale (a5.1). Afin de pouvoir planifier la préparation, elle demande à son chef d'établissement le nombre de personnes attendues pour ce buffet. De même, elle aimerait que son manager lui indique le temps nécessaire à la mise en place des différents plats.

A partir de ces informations, elle calcule la quantité d'ingrédients nécessaires à la préparation et à la cuisson pour le service de midi (c2.3). A l'aide de la quantité calculée et des informations de son chef, elle planifie la transformation et établit un calcul des coûts (a3.1 / a3.3).

En outre, elle vérifie si la déclaration de l'origine et des allergènes de ces produits est conforme aux prescriptions légales (b4.3).

Elle tient compte des appareils utilisés pour les méthodes de préparation et de cuisson pour les recettes (c1.1). Lors de l'utilisation de ces machines, elle veille à ne pas les mettre inutilement en service (c1.4).

Une fois la planification terminée, la gestionnaire en restauration de système s'occupe de la mise en place des plats. Elle veille à ce que les moyens auxiliaires utilisés soient adéquats, propres et conformes aux directives. Lors de la préparation, elle applique des techniques de découpe et veille à respecter les consignes en matière d'hygiène et de sécurité au travail (c2.4). Ensuite, la gestionnaire en restauration de système prépare les plats selon la recette (c2.5).

Pour la mise en scène des plats, la gestionnaire en restauration de système opte pour une finition des mets sur le buffet en frontcooking (devant les clients) (c2.6 / c3.2). Avec différents légumes crus que la gestionnaire en restauration de système a transformé et aménagé le buffet de manière attrayante et promotionnelle (d1.1).

Comme offre de boissons, la gestionnaire en restauration de système a préparé une offre de smoothies qui sera placée à proximité du nouveau buffet (a3.3 / c1.1 / c.1.4 / c2.3 / c2.4 / c2.5 / d1.1).

Comme la gestionnaire en restauration de système est affectée au service de midi pour les clients externes dans un local séparé, elle confie le buffet à un collaborateur. Elle lui demande de recueillir le feedback des clients sur l'offre de smoothies (d3.1).

Lorsqu'elle sert les clients externes, elle fait la promotion des smoothies lors de la prise de commande et demande s'il y a des ventes additionnelles (d3.4 / d6.3). Lors de l'encaissement, les clients externes demandent les possibilités de paiement de l'entreprise, elle les renseigne volontiers sur les différents moyens de paiement (d6.2). Après l'encaissement de la facture, la gestionnaire en restauration de système prend aimablement congé. Comme il y a aussi des personnes internationales parmi les clients, elle le fait en anglais (d2.6).

Afin de pouvoir vérifier le succès du buffet, elle analyse les commentaires des clients ainsi que les chiffres de vente et les compare aux attentes du gérant (a5.1). Avant de terminer sa journée de travail, la gestionnaire en restauration de système se rend au stock et contrôle les retours des produits du buffet en respectant les directives d'hygiène de l'entreprise (b4.4).

13.4 Domaines de compétences opérationnelles 2e semestre

DCO A	DCO B	DCO C	DCO D	Total des leçons
20 leçons	30 leçons	80 leçons	40 leçons	170 leçons

Compétences opérationnelles : a3, a5, b4, c1, c2, c3, d1, d2, d3, d6

<p>DCO A : Planification des processus</p> <p>a3 : Déterminer et calculer les quantités de produits et d'ingrédients nécessaires et planifier leur transformation a3.1-EP Détermination des quantités a3.3-EP Planification de la transformation</p> <p>a5 Planifier les activités de vente et les mesures de marketing de la restauration de système a5.1-EP Planification des activités de vente</p> <p>DCO B : Gestion des produits et des prestations de services</p> <p>b4 Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise b4.3-EP Déclaration des denrées alimentaires b4.4-EP Surveillance des stocks</p>	<p>DCO C : Préparation des mets et des boissons</p> <p>c1 Mettre en place les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons c1.1-EP Sélection d'appareils et de machines c1.4-EP Utilisation d'appareils et de machines</p> <p>c2 Préparer les mets et les boissons selon des recettes c2.3-EP Calculer les ingrédients c2.4-EP Activités de préparation c2.5-EP Préparation des mets et des boissons c2.6-EP Finition des mets et des boissons</p> <p>c3 Mettre en scène les mets et les boissons et les présenter aux clients c3.2-EP Mettre en scène et présenter des mets et des boissons</p> <p>DCO D : Vente de produits et encadrement des clients</p> <p>d1 Présenter les produits et les prestations de services et aménager les locaux pour les clients d1.1-EP Présentation de produits</p> <p>d2 Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé d2.6-EP Prise de congé des clients</p> <p>d3 Conseiller les clients sur les produits et les prestations de services et les servir d3.1-EP Détermination des besoins d3.4-EP Servir</p> <p>d6 Vendre les produits et les prestations de services faisant partie de l'offre de l'entreprise de restauration d6.2-EP Processus de paiement d6.3-EP Ventes supplémentaires</p>
--	---

13.5 Situation d'apprentissage au 3e semestre

Une nouvelle journée de travail commence et la gestionnaire en restauration de système se tient prête, en tenue de travail. Une nouvelle période intensive commence pour la gestionnaire en restauration de système qui travaille dans un restaurant sur une aire d'autoroute. La période de voyage en Europe va bientôt commencer et le restoroute sera donc très fréquenté du matin au soir (a3.2).

Au tout début du service, avant même l'arrivée des premiers clients, elle procède à un contrôle de l'hygiène et du fonctionnement des appareils (a2.4). De même, elle vérifie que le local de restauration est propre et bien rangé du point de vue des clients et que les accessoires de vente sont correctement placés sur les tables. Cela se fait de manière efficace de sorte que le local soit bientôt prêt à accueillir les clients (d.1.3).

Ce matin, la gestionnaire en restauration de système est affectée au bar à café. Malgré le grand nombre de clients, celui-ci doit toujours être dans un état d'hygiène irréprochable. Outre les boissons courantes, qui sont notées sur des supports de vente, divers produits de boulangerie sont également proposés (d1.4). Lors de chaque commande, la gestionnaire en restauration de système demande donc oralement aux clients s'ils souhaitent quelque chose en plus du café. La gestionnaire en restauration de système est parfois mise au défi par des clients exigeants, ses connaissances techniques l'aident dans la vente supplémentaires (d3.2 / d3.3).

Après une matinée intense et fructueuse sur le plan des ventes, la gestionnaire en restauration de système fait une pause à midi. L'après-midi, une séance est prévue avec son supérieur. L'objectif de la réunion est de planifier en détail la période estivale afin d'optimiser le chiffre d'affaires.

Il s'agit aujourd'hui d'analyser le flux (a2.5) dans le restaurant afin de s'assurer que les clients peuvent se rendre de manière optimale à chacun des quatre buffets du restaurant. L'établissement est relativement grand (550 places assises), il est possible d'y suggérer une offre attrayante et locale.

Le restaurant dispose d'un coin grill, poisson, pâtes, propose un vaste buffet de salades, possède une partie avec des spécialités végétariennes et végétaliennes ainsi que des potages et des entremets. Dans le domaine des boissons, l'établissement propose des jus de fruits et de légumes fraîchement pressés, des smoothies, des boissons non alcoolisées et sucrées, de l'eau minérale, du café et un petit choix de vins et de bières.

En outre, il est prévu d'ajouter à cette offre, cet été, une station extérieure proposant des wraps et des boissons. Comme ce point de vente n'a pas encore été organisé, il reste encore beaucoup de travail à faire (d1.4). Toutes les questions telles que l'infrastructure, les matériaux, l'éclairage, l'impression des marchandises et les accessoires de vente sont encore en suspens. Il faut également établir l'offre pour ce projet, calculer les temps de production et le flux de marchandises (a3.2). Pour que la proposition de wraps puisse ensuite être testée, elle doit être suggérée aux clients à l'aide d'une dégustation (c2.7), les directives de l'entreprise doivent être respectées à cet effet (c5.1). Pour que l'entreprise puisse obtenir un feed-back ciblé, il convient de développer un sondage écrit en plus de la dégustation (d7.1 / d7.2).

Il ne s'agit pas seulement de planifier l'été, mais aussi les offres de vente saisonnières et les offres spéciales pour le reste de l'année. Pour cela, la centrale établit un plan marketing sommaire. Dès que la planification interne est établie, la gestionnaire en restauration de système demande des offres aux fournisseurs pour les différentes activités (b6.2). Ensuite, il faut commander le matériel de promotion correspondant (b1.1). Afin d'éviter d'acheter trop de matériel pour la promotion, la liste de stock doit être contrôlée (b1.2 / b3.1).

13.6 Domaines de compétences opérationnelles 3e semestre

DCO A	DCO B	DCO C	DCO D	Total des leçons
20 leçons	25 leçons	15 leçons	40 leçons	100 leçons

Compétences opérationnelles : a2, a3, b1, b3, b6, c2, c5, d1, d3, d7

<p>DCO A : Planification des processus</p> <p>a2 Planifier et aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et l'exécution des prestations de services a2.4-EP Préparation des instruments de contrôle a2.5-EP Flux de clients</p> <p>a3 Déterminer et calculer les quantités de produits et d'ingrédients nécessaires et planifier leur transformation a3.2-EP Ajustement des quantités</p> <p>DCO B : Gestion des produits et des prestations de services</p> <p>b1 Commander les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing b1.1-EP Quantités commandées b1.2-EP Processus de commande</p> <p>b3 Enregistrer les entrées et les sorties de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise b3.1-EP Enregistrement des entrées de marchandises</p> <p>b6 Commander les prestations de services et les activités de promotion des ventes pour l'entreprise de restauration b6.2-EP Demande d'offres</p>	<p>DCO C : Préparation des mets et des boissons</p> <p>c2 Préparer les mets et les boissons selon des recettes c2.7-EP Contrôle de la qualité des mets et des boissons</p> <p>c5 Assurer et documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que de leur présentation c5.1-EP Directives pour la préparation des mets et des boissons</p> <p>DCO D : Vente de produits et encadrement des clients</p> <p>d1 Présenter les produits et les prestations de services et aménager les locaux pour les clients d1.3-EP Aménagement des locaux pour les clients d1.4-EP Conception de points de vente</p> <p>d3 Conseiller les clients sur les produits et les prestations de services et les servir d3.2-EP Conseil d3.3-EP Indication des particularités</p> <p>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-EP Obtenir un feedback d7.2-EP Recevoir des feedbacks et des réclamations</p>
--	---

13.7 Situation d'apprentissage 4e semestre

Le gestionnaire en restauration de système travaille dans le restaurant du personnel d'une grande banque. Le restaurant du personnel est géré par l'importante entreprise de restauration suisse "GK Groupe SA" sur mandat de la banque. Outre le restaurant du personnel, il faut gérer les distributeurs de snacks et de boissons ainsi que les machines à café dans les différentes zones de pause de la banque. La banque construit plusieurs nouveaux immeubles de bureaux à proximité et lance un appel d'offres pour le service de restauration. Le groupe GK SA y voit une grande opportunité d'augmenter son chiffre d'affaires et ses bénéfices grâce à la restauration. Des objectifs sont formulés à cet effet selon la méthode SMART (a1.3).

Au siège de GK Groupe SA, le département des ventes élabore une offre et la soumet à la banque. La vision, la charte et l'identité d'entreprise constituent une partie importante de l'offre (a5.3). De plus, l'offre doit être présentée aux responsables de la banque. Le gestionnaire en restauration de système soutient l'équipe de présentation grâce à ses connaissances en matière de communication et à son expérience dans le domaine de la restauration du personnel. Il peut s'appuyer sur ses connaissances des différents modèles de communication et des instruments pour une rhétorique efficace (a1.3).

Après avoir examiné toutes les offres reçues, la banque opte pour celle de GK Groupe SA. A cette occasion, le gestionnaire en restauration de système reconnaît que le feed-back de la banque est très professionnel (a1.3).

L'équipe marketing du siège complète le concept marketing (7P) et élabore des mesures marketing pour soutenir la réalisation des objectifs. Dans la planification de l'offre, l'accent est mis sur des offres saines et durables (a5.3). Le gestionnaire en restauration de système est chargé de mettre en œuvre les mesures de marketing. Il commence par faire de la publicité pour le catering dans les immeubles de bureaux (d5.2).

Les premières demandes arrivent brièvement. Le gestionnaire en restauration de système les traite en ayant recours à des listes de contrôle et à des descriptions de processus (d4.1 / d4.2). Les premiers événements sont réservés et il traite les commandes (d4.3 / d4.4 / d4.5). Il applique toutes les étapes du processus, vérifie si toute la mise en place est incluse, contrôle le bon fonctionnement des machines et des appareils, évalue si, en cas de panne, il faut faire appel à un spécialiste ou non et met tout en œuvre pour que chaque événement soit un succès (c1.3 / c4.3). Il prend les commandes, surveille les quantités en stock et enregistre les données relatives au stockage (b5.1 / b5.3).

Parce qu'il est important de contrôler la rentabilité, le gestionnaire en restauration de système calcule différents chiffres clés après chaque événement de catering, comme le chiffre d'affaires net par client, et saisit les données client afin de pouvoir gagner de futurs événements en tenant compte de la stratégie marketing (d4.3 / d4.4 / d4.5).

En outre, il souhaite savoir si le calcul préalable de chaque événement est correct. Pour cela, le gestionnaire en restauration de système saisit les denrées alimentaires et autres produits livrés et stockés pour chaque événement. Un système d'inventaire moderne l'aide dans cette tâche.

Après la manifestation, il établit une comparaison entre la situation réelle et la situation souhaitée afin de pouvoir constater les écarts. Après quelques manifestations, il constate que plus de denrées alimentaires ont été utilisées par rapport au calcul d'origine (b5.3), en accord avec son supérieur, le gestionnaire en restauration de système met en place des mesures d'amélioration (b5.4).

13.8 Domaines de compétences opérationnelles 4e semestre

DCO A	DCO B	DCO C	DCO D	Total des leçons
20 leçons	25 leçons	15 leçons	40 leçons	100 leçons

Compétences opérationnelles : a1, a5, b5, c1, c4, d4, d5

<p>DCO A : Planification des processus</p> <p>a1 Planifier le personnel nécessaire dans la restauration de système a1.3-EP Communication des tâches et des spécificités</p> <p>a5 Planifier les activités de vente et les mesures de marketing de la restauration de système a5.3-EP Planifier des mesures de marketing</p> <p>DCO B : Gestion des produits et des prestations de services</p> <p>b5 Déterminer et inventorier les stocks de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise b5.1-EP Enregistrement des stocks b5.3-EP Documentation des stocks b5.4-EP Livraison des données</p>	<p>DCO C : Préparation des mets et des boissons</p> <p>c1 Mettre en place les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons c1.3-EP Vérifier le bon fonctionnement des appareils et des machines</p> <p>c4 Nettoyer le poste de travail ainsi que les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons c4.3-EP Pannes et défauts d'appareils et de machines</p> <p>DCO D : Vente de produits et encadrement des clients</p> <p>d4 Traiter les demandes des clients concernant des événements, des produits, des offres et des prestations de services d4.1-EP Traitement des demandes d'événements d4.2-EP Traiter les demandes d'offres et de prestations de services d4.3-EP Commandes d'événements d4.4-EP Commandes d'offres et de prestations de services d4.5-EP Enregistrement des données des clients</p> <p>d5 Mettre en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing de l'entreprise de restauration d5.2-EP Mesures de marketing</p>
---	--

13.9 Situation d'apprentissage 5e et 6e semestres

Depuis quelque temps, un chantier se trouve devant l'entreprise Quickservice qui se distingue par une offre variée de burgers, le gestionnaire en restauration de système y travaille. L'accès au drive est difficile et le chiffre d'affaires est en baisse.

Le compte de résultats du mois dernier parvient au controlling. Celui-ci fait état d'un recul du chiffre d'affaires de 20%. Le gestionnaire en restauration de système reconnaît que les charges de marchandises et de personnel sont trop élevées par rapport au chiffre d'affaires réalisé (a.4.1 / a4.3). Des analyses sont à faire pour savoir où les écarts se sont produits (a4.2). Les instruments de contrôle des processus, comme ceux pour l'enregistrement des gaspillages alimentaires, sont vérifiés par le gestionnaire en restauration de système (a4.3), qui rapporte les résultats aux services concernés. (a6.1)

Sur la base de l'évaluation du compte de résultat, le gestionnaire en restauration de système vérifie les horaires de travail de chaque collaborateur (a4.4). La planification du travail est adaptée afin de pouvoir corriger les écarts constatés (a1.1 / a1.2).

Comme l'entreprise souhaite diminuer la baisse du chiffre d'affaires, une offre de boissons est élaborée avec différents milk-shakes, le gestionnaire en restauration de système fait des propositions et calcule les coûts de marchandises (a4.2). En outre, il s'agit de préparer des activités de vente afin de stimuler le chiffre d'affaires. Pour cela, le gestionnaire en restauration de système tient compte du type de vente ainsi que de l'utilisation d'aides à la vente (d5.1). Une fois la planification terminée, il s'agit pour le gestionnaire en restauration de système d'instruire les collaborateurs sur les thèmes de la présentation et de la préparation avant le début de la vente de milk-shake (a6.2).

Le lancement des nouveaux milk-shakes commence. Le gestionnaire en restauration de système convient avec les collaborateurs des objectifs de vente (a6.4). Il établit des instruments de contrôle concernant le feedback des clients et la statistique des articles, afin de pouvoir saisir la réalisation des objectifs. (a4.1).

Pendant la semaine d'introduction, des réclamations orales arrivent, indiquant que le temps d'attente pour les milk-shakes est trop long et que les collaborateurs n'ont pas réagi de manière professionnelle aux réclamations. De même, des courriels similaires sont reçus. Le gestionnaire en restauration de système évalue les feedbacks des clients et compare les déclarations (d7.3). Il consigne les feedbacks et les réclamations dans le programme interne et transmet les informations aux services concernés (d4.6 / d7.5).

Sur la base des réclamations, le gestionnaire en restauration de système prépare des entretiens avec les collaborateurs et les mène de manière ciblée (a6.4).

Après la première semaine, l'objectif hebdomadaire est inférieur de 10%, le gestionnaire en restauration de système introduit d'autres étapes pour atteindre les objectifs convenus (d5.3 / d5.4).

13.10 Domaines de compétences opérationnelles 5e et 6e semestres

DCO A	DCO B	DCO C	DCO D	Total des leçons
140 leçons	0 leçons	0 leçons	60 leçons	200 leçons

Compétences opérationnelles : a1, a4, a6, d4, d5, d7

<p>DCO A : Planification des processus</p> <p>a1 Planifier le personnel nécessaire dans la restauration de système a1.1-EP Planification des activités a1.2-EP Directives relatives au temps de travail</p> <p>a4 Déterminer les chiffres clés opérationnels et écologiques de l'entreprise de restauration, les analyser et les intégrer dans la planification des tâches a4.1-EP Préparation des instruments de contrôle a4.2-EP Détermination des chiffres clés a4.3-EP Interpréter les chiffres clés a4.4-EP Mesures basées sur les chiffres clés</p> <p>a6 Instruire les collaborateurs pour le traitement des mandats et l'encadrement des clients a6.1-EP Flux d'information a6.2-EP Instruction a6.4-EP Mesures en cas d'écart par rapport aux objectifs</p>	<p>DCO D : Vente de produits et encadrement des clients</p> <p>d4 Traiter les demandes des clients concernant des événements, des produits, des offres et des prestations de services d4.6-EP Transmission d'informations</p> <p>d5 Mettre en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing de l'entreprise de restauration d5.1-EP Activités de vente d5.3-EP Evaluation des mesures de vente et de marketing d5.4-EP Améliorations pour les mesures de vente et de marketing</p> <p>d7 Recevoir et traiter les retours d'expérience et les réclamations des clients concernant l'offre, les produits et les prestations de services d7.3-EP Traitement des feedbacks et des réclamations d7.5-EP Documenter les réclamations</p>
---	---

14 Attribution des objectifs évaluateurs aux semestres 1 à 6

Domaine de compétences opérationnelles A : Planification des processus							
<p>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.</p> <p>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.</p>							
Compétences opérationnelles a1 : Planifier le personnel nécessaire dans la restauration de système							
<p>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.</p>							
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>a1.1-EP Planification des activités</p> <p>a) Les gestionnaires en restauration de système comparent et réfléchissent à des exemples pratiques de planification des équipes. (C5)</p> <p>b) Ils élaborent et consignent les principes de planification des équipes. (C4)</p> <p>c) Ils déterminent et calculent des indicateurs pour la planification des équipes. (C3)</p>					<input type="checkbox"/>		<p>3e semestre : référence à a5.3</p> <p>5e semestre : référence à a1.2</p> <p>Prendre en compte les spécificités de l'entreprise telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heures de pointe • Occupation des postes de travail • Prise en compte des absences • Prise en compte des points forts des collaborateurs • Prévisions météo, réservations, activités • Productivité

Légende :

Champ bleu foncé = instruire et appliquer ce semestre.

Remarques : complétées par Ortra

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>a1.2-EP Directives relatives au temps de travail</p> <p>Ils résolvent des cas juridiques simples concernant la planification des activités des collaborateurs et appliquent les directives et recommandations en vigueur en matière de droit, de sécurité au travail et de protection de la santé.</p> <p>(C5)</p>					<input type="checkbox"/>		<p>5e semestre :</p> <p>Bases légales selon la loi et les ordonnances sur le travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Règles relatives aux heures journalières et pauses • Repos nocturne • Durée maximale du travail
<p>a1.3-EP Communication des tâches et des spécificités</p> <p>a) Ils comparent et réfléchissent aux différentes formes et voies de communication.</p> <p>(C5)</p> <p>b) Ils appliquent des modèles de communication dans des études de cas et évaluent les résultats obtenus.</p> <p>(C4)</p>				<input type="checkbox"/>			<p>2e semestre : référence au d2</p> <p>4e semestre :</p> <p>Exemples de modèles de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carré de communication selon Von Thun • Message "je/tu" selon Gordon • CNV (Communication non-violente) de Rosenberg • Modèle de communication tridimensionnel. Objectif selon le modèle SMART <p>Formes de communication, voies de communication et instruments de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oral • Par écrit • Technique • Avantages/inconvénients

Compétences opérationnelles a2 : Planifier et aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et l'exécution des prestations de services							
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 services. Ce faisant, ils veillent à une utilisation économe de l'énergie et des matériaux. Ils les aménagent conformément au mandat							
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
a2.1-EP Planification des infrastructures et des postes de travail a) Les gestionnaires en restauration de système décrivent des processus pour la planification de l'infrastructure et des postes de travail et comparent des instruments de planification issus de la pratique. (C4) b) Ils décrivent, à l'aide d'exemples, les mesures d'efficacité énergétique dont ils doivent tenir compte lors de la planification de l'infrastructure et des postes de travail. (C3)	<input type="checkbox"/>						1er semestre : Connaître les outils de la planification : <ul style="list-style-type: none"> • Tableau de mise en marche • Recettes • Instructions Démarche de planification selon le PDCA (Roue de Deming) Planification simple et descriptions de processus tenant compte de l'efficacité énergétique

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>a2.2-EP Aménagement de l'infrastructure Ils comparent les directives à l'entreprise, à l'hygiène, à la protection de la santé, à la sécurité au travail et de protection de l'environnement qui s'appliquent à l'utilisation d'appareils et de machines pour la préparation de mets et de boissons et pour l'encadrement des clients et l'exécution de prestations de services. (C4)</p>	<input type="checkbox"/>						1er semestre : référence a2.2 / b4 / c5 Sécurité au travail : <ul style="list-style-type: none"> • Port d'équipements de protection • Ergonomie au poste de travail Hygiène d'entreprise, personnelle et alimentaire : <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les BPF • Utilisation de documents de référence et de documents justificatifs • Nettoyage, y compris types, moyens, ustensiles Fonctionnement, possibilités d'utilisation des appareils (modes d'emploi) en ce qui concerne l'hygiène et la sécurité au travail.
<p>a2.3-EP Aménagement des postes de travail Ils comparent les directives en matière d'hygiène, de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement qui s'appliquent à l'aménagement des postes de travail. (C4)</p>	<input type="checkbox"/>						1er semestre : référence a2.1 / a2.2 / b4 / c5 Protection de l'environnement : <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation et durée d'utilisation des appareils. • Utilisation respectueuse des ressources Fonctionnement, possibilités d'utilisation des appareils (modes d'emploi)

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>a2.4-EP Préparation des instruments de contrôle Ils comparent, établissent et optimisent des instruments de contrôle, des listes de contrôle et des moyens auxiliaires. (C4)</p>			<input type="checkbox"/>				1er semestre : référence à a2.1 / a2.2 / b4 / c5 3e semestre : Contrôle du fonctionnement et de l'hygiène des appareils (référence a2.3) Création de moyens auxiliaires pour l'utilisation et la préservation de la valeur des machines et appareils
<p>a2.5-EP Flux de clients Ils décrivent, planifient et communiquent le flux de clients et la gestion de la clientèle. (C3)</p>			<input type="checkbox"/>				1er semestre : référence à a2.2 / a2.3 2e semestre : référence à c3 / d1.1 3e semestre : Décrire le flux des hôtes de manière justifiée Appliquer les inscriptions écrites en ce qui concerne la police, la taille et l'emplacement des caractères Zones dans le placement des marchandises Montrer en termes d'infrastructure

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 école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
a3.1-EP Détermination des quantités a) Les gestionnaires en restauration de système calculent les quantités commandées, vendues et produites. (C3) b) Ils s'informent en permanence des nouveaux développements sur la manière de mesurer et d'éviter le gaspillage de denrées alimentaires. Ils tiennent compte des publications et des moyens auxiliaires. (C4)		<input type="checkbox"/>					1er semestre : référence au c2.8 2e semestre : référence à b4.4 Reconnaître la planification de l'offre, y compris les instructions de recette ou de fabrication comme base de calcul Calculer : <ul style="list-style-type: none"> • Quantités produites • Pertes lors de différentes étapes du processus Prendre en compte : <ul style="list-style-type: none"> • Des stocks lors de la commande • La saison

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>a3.2-EP Ajustement des quantités Ils interprètent les chiffres clés et les statistiques concernant les quantités commandées et produites et en déduisent des mesures. (C5)</p>			<input type="checkbox"/>				<p>1er semestre : référence au c2.8 2e semestre : référence à a3.1 3e semestre :</p> <p>Prendre en compte les changements dans l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affluence de visiteurs • Météo <p>Prise en compte des chiffres clés de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coûts de marchandises calculés • Prévisions • Liste des gaspillages alimentaires ou des amortissements <p>Élaboration de solutions</p>
<p>a3.3-EP Planification de la transformation Ils déterminent, sur la base de consignes, les temps de fabrication et les coûts de fabrication des produits et des ingrédients. (C3)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>2e semestre :</p> <p>Calcul des temps de production</p> <p>Calculer les coûts de finition et de fabrication des produits sur la base des temps de production.</p>

Compétences opérationnelles a4 : Déterminer les chiffres clés opérationnels et écologiques de l'entreprise de restauration, les analyser et les intégrer dans la planification des tâches

Les gestionnaires en restauration de système s'orientent souvent vers des chiffres clés de l'entreprise pour remplir leur mandat. Il peut s'agir de chiffres d'affaires, de coûts de marchandises, de quantités de gaspillage de denrées alimentaires, de fréquentation des clients, de ratios de personnel et de valeurs similaires. Ils déterminent ces chiffres clés ou effectuent leur enregistrement. Ils analysent les valeurs déterminées et planifient leur démarche sur la base de celles-ci.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>a4.1-EP Préparation des instruments de contrôle</p> <p>Les gestionnaires en restauration de système analysent et comparent des instruments de contrôle pour le relevé des chiffres clés opérationnels et écologiques. (C4)</p>					<input type="checkbox"/>		<p>2e semestre : référence à a3 / c2.8 3e semestre : référence à a3.2 / b1.1 4e semestre : référence à b5.4 5e semestre : référence b1 / c2</p> <p>Connaître, analyser et constater les écarts de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compte de résultat • Statistiques de l'article • Statistiques par secteur • Chiffre d'affaires horaire • Fréquences des clients • Amortissements Food • Déchets humides
<p>a4.2-EP Détermination des chiffres clés</p> <p>Ils décrivent des procédures pour déterminer des chiffres clés opérationnels, comme par exemple le budget, les chiffres d'affaires, les coûts de marchandises, de gaspillage de denrées alimentaires, la fréquentation des clients ainsi que de ratios de personnel et les appliquent dans des exemples de cas. (C3)</p>					<input type="checkbox"/>		<p>2e semestre : référence à a3 / c2 3e semestre : référence à a3.2 / b1.1 / b6.2 4e semestre : référence à b5.4 / d4 5e semestre : référence à a1</p> <p>Procédure de détermination de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coûts des marchandises • Coûts des employés (productivité) • Coûts énergétiques • Autres frais de fonctionnement

<p>a4.3-EP Interpréter les chiffres clés Ils décrivent l'importance des chiffres clés opérationnels et écologiques et les interprètent dans des exemples de cas. (C3)</p>						<p><input type="checkbox"/> 2e semestre : référence à a3 / c2 3e semestre : référence à a3.2 / b1.1 / b6.2 4e semestre : référence à b5.4 / d4 5e semestre : référence à a1 Interpréter de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coûts des marchandises • Coûts des employés (productivité) • Frais d'énergie et autres frais d'exploitation <p>par rapport à l'année précédente, au budget, aux prévisions</p>
<p>a4.4-EP Mesures basées sur les chiffres clés Ils déduisent des mesures appropriées à partir de chiffres clés opérationnels dans le cadre d'exemples de cas et réfléchissent à leurs effets possibles. (C5)</p>						<p><input type="checkbox"/> 4e semestre : référence à b5.4 6e semestre Introduction de mesures visant à améliorer les :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coûts des marchandises (calculs) • Coûts des employés (productivité) • Frais d'énergie et autres frais d'exploitation

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 école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
a5.1-EP Planification des activités de vente Les gestionnaires en restauration de système comparent les instruments de planification des activités de vente dans leur établissement et mènent une réflexion sur ces instruments. (C5)		<input type="checkbox"/>					2e semestre : référence à c3 / d1.1 Qu'est-ce qu'une marque / Une entreprise de restauration en tant que marque Connaître les éléments constitutifs d'une marque Distinguer les possibilités de l'étude de marché (primaire/secondaire) Quels sont les souhaits / besoins des clients et les tendances ? Réalisation d'une analyse de marché

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>a5.3-EP Planifier des mesures de marketing Ils décrivent les tâches du marketing, les différentes mesures de marketing et les attribuent à des objectifs d'entreprise. Ils tiennent compte de la manière dont les concepts de marketing soutiennent une alimentation saine, équilibrée et durable. (C3)</p>				<input type="checkbox"/>			<p>2e semestre : référence à a5.1 / c3.2 / d1.1 3e semestre : référence à a5.2 / b1.1 / b1.2 / b6 / d1 (EP et entreprise) 4e semestre : référence à a1.3 / d5 (EP et entreprise) Appliquer le marketing mix (7P)</p> <p>Formuler des objectifs de marché</p> <p>Identifier le positionnement sur le marché</p> <p>Connaître la stratégie de gestion et concept de consommation responsable</p>

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 école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
a6.1-EP Flux d'information a) Les gestionnaires en restauration de système décrivent des organisations d'entreprise typiques et comparent les tâches et les compétences des niveaux hiérarchiques. (C4) b) Ils désignent les interfaces et décrivent les voies de communication dans les organisations d'entreprise. (C2)					<input type="checkbox"/>		1er semestre : référence à a2 / d2 3e semestre : référence à a2 / d7 4e semestre : référence à a1.3 / d4 5e semestre : Connaître l'organisation structurelle : <ul style="list-style-type: none"> • Structurer l'organisation (état-major-organisation linéaire) • Principe de congruence • Voies hiérarchique / communication / organigrammes • Points de jonction avec des groupes en amont et en aval Identifier les conflits de proximité et évaluer les solutions possibles en fonction des situations conflictuelles (règlement ; répression ; évitement)
a6.2-EP Instruction Ils décrivent des méthodes d'instruction et les appliquent dans des exemples de cas. (C3)					<input type="checkbox"/>		1er semestre : référence à a2 4e semestre : référence à a1.1 5e semestre : Instruction pré-service des produits à vendre Connaître les thèmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Schéma d'instruction • Travail d'équipe et formation d'équipe • Différentes cultures • Avantages et inconvénients des différentes méthodes d'instruction

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>a6.4-EP Mesures en cas d'écart par rapport aux objectifs</p> <p>a) Ils décrivent différentes règles et méthodes de communication envers les collaborateurs en cas d'écart par rapport aux objectifs. (C2)</p> <p>b) Ils appliquent dans des simulations d'action différentes règles et méthodes de communication envers les collaborateurs en cas d'écart par rapport aux objectifs. (C3)</p>					<input type="checkbox"/>		<p>4e semestre : référence à a1.3 / d4 / d7 5e semestre : référence à a6.3 / d7</p> <p>Connaître de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le feedback constructif et destructif • Formes de feedback • Déroulement d'un entretien • Communication empathique <p>Savoir-faire en situation d'action</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fixer ou convenir des objectifs • Discussion sur les objectifs • Élaborer un formulaire d'évaluation des objectifs • Réfléchir à son propre comportement (fenêtre de Johari)

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 école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
b1.1-EP Quantités commandées Les gestionnaires en restauration de système calculent les quantités de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et pour les mesures de marketing. (C3)			<input type="checkbox"/>				2e semestre : référence à a3 3e semestre : Calculer des indicateurs de base à partir des résultats de a3 Intégrer : <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'entreprises • Durée de la promotion • Taille des entreprises
b1.2-EP Processus de commande a) Ils décrivent des processus types de commande et de livraison tout au long de la chaîne de création de valeur. (C2) b) Ils énumèrent les principaux labels de normes écologiques et sociales pour les denrées alimentaires et peuvent en expliquer les principales caractéristiques. (C2)			<input type="checkbox"/>				3e semestre : Montrer le processus de commande : <ul style="list-style-type: none"> • Inventaire et quantités à commander • Intervalles de commande, délais de commande, délais de livraison, volume de livraison, retours et erreurs de livraison des fournisseurs de référence • Moyens auxiliaires et responsabilités • En ce qui concerne les labels écologiques et sociaux sur les denrées alimentaires, mais aussi sur les marchandises pour les mesures de marketing

Compétences opérationnelles b2 : Réceptionner et contrôler les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing

Lorsque les marchandises destinées à l'encadrement des clients et aux mesures de marketing arrivent à destination, les gestionnaires en restauration de système les réceptionnent et contrôlent que les articles sont corrects, leur intégralité et la qualité exigée.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>b2.2-EP Contrôle des marchandises</p> <p>Les gestionnaires en restauration de système décrivent des directives et des recommandations pour le contrôle et le stockage des denrées alimentaires et du matériel de l'entreprise.</p> <p>(C2)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1er semestre : référence à a1 / a2</p> <p>Connaître, lors du contrôle d'entrée des marchandises, la démarche à suivre en ce qui concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrôle sensoriel • Contrôle technique <p>Ainsi que conséquences avec des connaissances sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microbiologie • Groupes et qualités d'aliments • Stockage : maintien de la qualité, lieu de stockage optimal, emballage, étiquetage, FIFO

Compétences opérationnelles b3 : Enregistrer les entrées et les sorties de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise Les gestionnaires en restauration de système collaborent à la gestion des stocks de marchandises et de denrées alimentaires. Ils enregistrent les entrées et les sorties de marchandises des stocks.							
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>b3.1-EP Enregistrement des entrées de marchandises</p> <p>a) Les gestionnaires en restauration de système mettent en relation l'importance de l'entrée de marchandises, de leur enregistrement, de l'inventaire et de la consommation des marchandises. (C2)</p> <p>b) Ils montrent les conséquences que peuvent avoir des erreurs dans l'enregistrement des marchandises et dans l'inventaire. (C3)</p>			<input type="checkbox"/>				1er semestre : référence à a1 / a2 / b2 / b3.1 / b4 2e semestre : référence à c2 / b4 3e semestre : référence à b1.1 / b2 Thèmes de la saisie : <ul style="list-style-type: none"> • Processus marchandises (commande, entrée, saisie, sortie) • Principes d'achat • Listes de contrôle • Inventaire • Stockage (stockage adapté aux marchandises ; stocks et consommation des marchandises) • Chaîne du froid • Dispositif de stockage Moyens auxiliaires de la saisie : <ul style="list-style-type: none"> • Fiches de casier de stockage • Fiche de stock • Consommation de biens • Perte de marchandises • Stock minimum - maximum

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 école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>b4.1-EP Stockage de matériel d'entreprise</p> <p>a) Les gestionnaires en restauration de système décrivent des directives et des recommandations pour le stockage du matériel d'entreprise. (C2)</p> <p>b) Ils appliquent les directives et recommandations relatives au stockage du matériel de l'entreprise dans des exemples de cas. (C3)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1er semestre : référence à a1 / a2 / c2</p> <p>Expliquer un stockage approprié du matériel de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaisselle • Produits de nettoyage • Ustensiles <p>en tenant compte des normes d'hygiène ainsi que des prescriptions légales (ODAIIOUs, LAA)</p>
<p>b4.2-EP Stockage de denrées alimentaires</p> <p>a) Ils décrivent les directives et les recommandations pour le stockage optimisé, approprié et énergétiquement efficace des denrées alimentaires et expliquent les mesures pour éviter le gaspillage de denrées alimentaires. (C2)</p> <p>b) Ils appliquent, dans des exemples de cas, directives et des recommandations pour un stockage optimisé, approprié et énergétiquement efficace des denrées alimentaires et pour éviter le gaspillage de denrées alimentaires. (C4)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1er semestre : référence à a1 / a2 / c2.8</p> <p>Décrire un stockage approprié et efficace sur le plan énergétique et des mesures contre le gaspillage alimentaire en tenant compte des points de contrôle que sont la température, l'emballage et le temps.</p> <p>Connaître les avantages et les inconvénients des différents types de stockage en termes de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caractéristiques des denrées alimentaires • Durée de stockage • Qualité des denrées alimentaires <p>avec sensibilisation au FIFO et au traitement ultérieur.</p>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>b4.3-EP Déclaration des denrées alimentaires</p> <p>a) Ils décrivent les directives et les recommandations relatives à la déclaration des denrées alimentaires. (C2)</p> <p>b) Ils déclarent les denrées alimentaires dans des exemples de cas. (C3)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1er semestre : référence à a1 / a2 / b4.1 2e semestre : référence à c3.2</p> <p>Citer des directives et des recommandations en rapport avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listes d'ingrédients • Dates de péremption • Indications de provenance • Recommandations de conservation et de consommation <p>Est capable de réagir aux situations impliquant la déclaration de denrées alimentaires de manière conforme à la loi et orientée vers le client, et de trouver des solutions.</p> <p>Contrôle des denrées alimentaires (interne/externe)</p>
<p>b4.4-EP Surveillance des stocks</p> <p>Ils comparent différents instruments de contrôle des denrées alimentaires stockées et les appliquent dans des exemples de cas. (C3)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1er semestre : référence à a1 / a2 2e semestre : référence à b4.1 / b4.2</p> <p>Appliquer différents instruments de contrôle en tenant compte de paramètres prédéfinis et de systèmes de surveillance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appareils de mesure de l'humidité • Appareils de mesure de la température • PH- mètre

<p>b4.5-EP Hygiène</p> <p>a) Ils décrivent les directives et les recommandations relatives à l'hygiène, à la propreté et à l'ordre dans les locaux de stockage. (C2)</p> <p>b) Ils appliquent des exemples de cas concernant les directives et les recommandations en matière d'hygiène, de propreté et d'ordre dans les locaux de stockage. (C3)</p>	<input type="checkbox"/>					<p>1er semestre : référence à a1 / a2 / b4.1 / b4.2 / b4.3 / b4.4 ; c2</p> <p>Décrire les directives et des recommandations dans les locaux de stockage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Types de nettoyage, produits, appareils ; organisation • Récipient de stockage • Règles d'hygiène • Service de maintenance des appareils • Mesures de sécurité • Règles relatives à l'ordre <p>Analysent les erreurs et apportent des solutions adéquates pour la mise en œuvre de l'hygiène dans les locaux de stockage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Séparer la zone propre et le sale • Formations
--	--------------------------	--	--	--	--	---

Compétences opérationnelles b5 : Déterminer et inventorier les stocks de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise Dans la gestion des stocks, les gestionnaires en restauration de système ont pour mandat de déterminer, d'inventorier et de documenter des stocks.							
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
b5.1-EP Enregistrement des stocks Les gestionnaires en restauration de système enregistrent les stocks selon des directives et comparent différents systèmes, méthodes et moyens auxiliaires pour l'enregistrement des stocks. (C4)				<input type="checkbox"/>			3e semestre : référence à b3 / b4 4e semestre : Connaître les différentes démarches d'inventaire et comparer les systèmes d'inventaire : <ul style="list-style-type: none"> • Lecteur de codes-barres • Scanner • Inventaire manuel • Rayonnages de stockage automatisés • Logiciel de gestion d'entrepôt
b5.3-EP Documentation des stocks Ils comparent différentes directives pour la documentation des stocks. (C4)				<input type="checkbox"/>			1er semestre : référence à c5.4 4e semestre : référence à b5.1 : Documenter l'état des stocks en créant une analyse des objectifs et des résultats. En déduisent une documentation en tenant compte de différents systèmes.
b5.4-EP Livraison des données Ils évaluent les variations de stock à l'aide de chiffres clés et proposent des mesures. (C6)				<input type="checkbox"/>			4e semestre : référence à b5.1 / b5.3 Reconnaître les effets de l'expérience sur les chiffres clés : <ul style="list-style-type: none"> • Pertes • Rotation des stocks, fluctuations • Consommation trop élevée Analysent et établissent un plan de mesures

Compétences opérationnelles b6 : Commander les prestations de services et les activités de promotion des ventes pour l'entreprise de restauration

Souvent, les prestations de services et les activités de promotion des ventes pour une entreprise de restauration de système sont commandés auprès d'autres entreprises. Des exemples sont des attractions spéciales telles que des manèges, des ballons, des châteaux gonflables et des dégustations.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>b6.2-EP Demande d'offres Les gestionnaires en restauration de système comparent des offres pour des propositions d'activités de promotion des ventes et nomment les éléments des offres. (C4)</p>			<input type="checkbox"/>				3e semestre : Connaître les éléments d'une offre, ainsi que les critères pour des offres comparables : <ul style="list-style-type: none"> • Prix • Étendue des prestations • Qualité • Intégralité

Domaine 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 école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>c1.1-EP Sélection d'appareils et de machines</p> <p>a) Les gestionnaires en restauration de système attribuent les appareils et les machines à différentes méthodes de préparation des mets et des boissons. (C2)</p> <p>b) Ils décrivent le fonctionnement, les avantages et les inconvénients des appareils et des machines utilisés pour la préparation des mets et des boissons. (C2)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1er semestre : référence à a2</p> <p>2e semestre :</p> <p>Reconnaître les caractéristiques spécifiques des appareils et des machines et les utiliser en fonction de la méthode de préparation des mets et des boissons.</p> <p>Reconnaître les possibilités de techniques de chaleur humide et sèche et nommer les appareils appropriés pour la finition (régénération).</p> <p>Justifier les avantages et les inconvénients des appareils et des machines.</p> <p>Montrer les transferts de chaleur possibles avec les différents appareils.</p>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>c1.3-EP Vérifier le bon fonctionnement des appareils et des machines Ils définissent des critères de fonctionnement optimal des appareils et des machines utilisés pour la préparation des mets et des boissons. (C2)</p>				<input type="checkbox"/>			1er semestre : référence à a2 2e semestre : référence à c1.1. 4e semestre : Décrire comment les machines et appareils sont démontés, nettoyés et remontés dans le but de maintenir leur fonctionnalité. Inclure des contrats de service avec des partenaires externes. Prendre en compte le détartrage des machines.
<p>c1.4-EP Utilisation d'appareils et de machines Ils décrivent des mesures permettant de réduire la consommation d'énergie lors de l'utilisation d'appareils et de machines. (C2)</p>		<input type="checkbox"/>					1er semestre : référence à a2 2e semestre : Citer des mesures d'économie possibles comme : <ul style="list-style-type: none"> • Temps de veille et entretien • Cuisson de petites quantités d'eau • Ouverture rapide des appareils de cuisson • Minimiser les phases de chauffage et les temps de cuisson

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 école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>c2.1-EP Manipulation des denrées alimentaires</p> <p>Les gestionnaires en restauration de système décrivent des mesures pour une manipulation soigneuse et respectueuse des denrées alimentaires et les appliquent dans des exemples de cas. (C3)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1er semestre : référence à a2 / c2.8 / c5.3</p> <p>Décrire la manipulation hygiénique des denrées alimentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecter la chaîne du froid même lors de la production • Ne pas laisser les produits exposés • Éviter les chutes de denrées alimentaires • Microbiologie <p>Décrire la manipulation technique des denrées alimentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travaux de préparation et de mise en place avec des pertes aussi faibles que possible (déchets) • Éliminer les petits défauts qualitatifs (p. ex. tache brune sur une pomme) • Utiliser des méthodes de cuisson douces • Contrôle lors de la préparation et de la finition

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>c2.2-EP Configuration du poste de travail Ils décrivent l'importance de la mise en place. (C2)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1er semestre : référence à a2 Expliquer la notion de mise en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ustensiles de cuisine, matériel, ustensiles de dressage, ingrédients <p>Exécuter l'importance de la mise en place en ce qui concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un déroulement ordonné de la production • Préparation sans interruption • Une collaboration sans faille • Des quantités correctes pour éviter les déchets • Les aspects de gestion d'entreprise • Mise en place personnelle
<p>c2.3-EP Calculer les ingrédients Ils calculent les quantités nécessaires à la préparation de mets et de boissons sur la base de recettes et, ce faisant, les écarts possibles. (C3)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1er semestre : référence au c2.8 2e semestre :</p> <p>Comprendre la structure des recettes.</p> <p>Calculer les quantités d'ingrédients en fonction du nombre de portions. Arrondir correctement.</p> <p>Connaître les cas d'écarts possibles et les calculer. (p. ex : la quantité d'épices n'augmente pas, écarts dus à l'arrondi)</p> <p>Prendre en compte les pertes possibles. (p. ex : pertes de préparation, pertes, pertes de cuisson, pertes de décongélation)</p>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>c2.4-EP Activités de préparation Ils décrivent les méthodes et techniques de transformation et les classent selon leurs possibilités d'utilisation. (C3)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1er semestre : référence à a2 / b4.5 / c5.3 2e semestre : référence à a3</p> <p>Préparer et découper :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître les denrées alimentaires qui doivent d'abord être lavées. • Manipulation correcte du matériel tel que couteaux et éplucheurs • Connaître les types de découpes courantes pour tous les groupes d'aliments <p>Autres activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décongélation, • Déballez la mise en température (p. ex : viande), • Préparer des quantités adaptées, placer sur des plaques/grilles • Mariner, assaisonner <p>Production et utilisation de concentrés pour boissons</p>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>c2.5-EP Préparation des mets et des boissons</p> <p>Ils comparent les méthodes de cuisson des mets et les méthodes de préparation des boissons.</p> <p>(C4)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1er semestre : référence à a2 / b4.5 / c2.8 / c5.3</p> <p>2e semestre : référence à c2.1-4</p> <p>Décrire les méthodes de cuisson utilisées dans la restauration de système :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bouillir • Blanchir • Cuire à la vapeur • Braiser • Griller • Sauter • Rôtir au four • Frire • Cuire au four <p>Définir les objectifs de cuisson des mets et utiliser les méthodes de cuisson correspondantes.</p> <p>Comprendre les relations entre la température de cuisson, l'humidité (environnement de cuisson), et le temps de cuisson.</p> <p>Décrire la préparation idéale de boissons chaudes et froides (p. ex. production de différents cafés et thés, thé glacé maison).</p> <p>Comprendre les relations entre le temps de préparation et la température de préparation des boissons chaudes.</p>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>c2.6-EP Finition des mets et des boissons Ils comparent les méthodes de finition en termes d'énergie, d'eau et de conservation des nutriments et des vitamines des mets et des boissons. (C4)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>1er semestre : référence à a2 / b4.5 / c2.8 / c5.3 2e semestre :</p> <p>Attribuer la méthode de préparation idéale (régénération) pour les mets.</p> <p>Comprendre les relations entre la température, l'humidité (environnement de cuisson), et le temps de régénération (p. ex. éviter le dessèchement des pâtes).</p> <p>Décrire la finition des boissons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limonades • Thé glacé à base de concentrés et de poudre • Boissons lactées mélangées (chaudes, froides) • Mocktails • Smoothies <p>Cuisson de produits semi-cuits</p> <p>Diététique</p>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>c2.7-EP Contrôle de la qualité des mets et des boissons Ils décrivent et appliquent le contrôle sensoriel et technique de la qualité des mets et des boissons. (C3)</p>			<input type="checkbox"/>				<p>1er semestre : référence à b4.5 2e semestre : référence à c2 3e semestre : référence à a2 Utiliser les fonctions des organes sensoriels</p> <p>Expliquer la démarche lors d'une dégustation.</p> <p>Nommer la perception sensorielle lors de la dégustation de mets et de boissons (termes de la roue des arômes correspondante).</p> <p>Evaluer les connaissances acquises lors de la dégustation dans le sens de la qualité.</p> <p>En déduire des mesures d'amélioration</p> <p>Contrôle technique par mesure de la température et des quantités</p>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>c2.8-EP Gaspillage alimentaire</p> <p>Ils décrivent des directives pour la prévention du gaspillage alimentaire et les appliquent dans des études de cas et des simulations d'action. (C3)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1er semestre :</p> <p>Respecter les quantités de production selon les directives ou les calculs.</p> <p>Les quantités à préparer sont définies.</p> <p>Les outils de dressage sont prédéfinis.</p> <p>Composants selon la recette (p. ex : burger)</p> <p>Instruction de collaborateurs.</p> <p>Temps de pause</p> <p>Connaître les possibilités de recyclage de différents composants (p. ex : pour les buffets de salades).</p>
<p>c2.9-EP Élimination des déchets</p> <p>Ils distinguent les déchets et les matériaux recyclables en fonction de leur nature, des consignes de tri et d'élimination ainsi que des aspects économiques, sociales et écologiques. (C2)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1er semestre :</p> <p>Décrire les différents matériaux recyclables.</p> <p>Nommer les substances qui font partie des déchets résiduels et justifier ce choix.</p> <p>Analyser et nommer les raisons de trier et de recycler les matières d'un point de vue économique, écologique et social :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réduction des coûts pour l'entreprise et pour la collectivité • Perte de matières premières • Impact environnemental de la gestion des déchets, • Émissions de CO2 lors de l'incinération.

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 école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
c3.2-EP Mettre en scène et présenter des mets et des boissons Les gestionnaires en restauration de système décrivent les bases de la mise en scène et de la présentation des mets et des boissons et les appliquent dans des exemples de cas. (C3)		<input type="checkbox"/>					1er semestre : référence à a2 / b4.5 / c5.3 2e semestre : référence à b4.3 / d1.1 Règles de préparation des assiettes et du buffet : <ul style="list-style-type: none"> • Matériau de support de mets • Formes des assiettes, plats • Garnitures de la mise en scène Différentes applications comme : <ul style="list-style-type: none"> • Frontcooking. • Wok, grill • Teppanyaki • Pâtes, pizza Servir des boissons : <ul style="list-style-type: none"> • Matériel de verres, gobelets, tasses • Avantages et inconvénients • Garnitures

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 école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>c4.1-EP Nettoyage du poste de travail</p> <p>a) Les gestionnaires en restauration de système utilisent des termes techniques pour décrire les méthodes et techniques de nettoyage. (C2)</p> <p>b) Ils attribuent les tâches de nettoyage et leur planification à différentes méthodes et techniques de nettoyage. (C3)</p> <p>c) Ils décrivent les possibilités de nettoyer le poste de travail de manière écologique et nomment les produits de nettoyage qui sont biodégradables. (C2)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1er semestre : référence à a2 / b4.5</p> <p>a)</p> <p>Termes techniques : entre autres cercle SINNER, nettoyage approfondi, désinfection</p> <p>Utiliser les désignations des produits et des ustensiles de nettoyage.</p> <p>Décrire la démarche à suivre pour différents types de salissures et sur différents matériaux.</p> <p>Aspects économiques.</p> <p>b)</p> <p>Planifier le nettoyage.</p> <p>Attribuer la méthode de nettoyage correspondante.</p> <p>c)</p> <p>Classer les produits de nettoyage en fonction de leur toxicité et de leur impact sur l'environnement.</p> <p>Décrire l'utilisation de produits de nettoyage respectueux de l'environnement. Démontrer les avantages et les inconvénients.</p>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>c4.3-EP Pannes et défauts d'appareils et de machines</p> <p>a) Ils décrivent des pannes et des défauts des appareils et des machines servant à la préparation des mets et des boissons. (C2)</p> <p>b) Ils évaluent les pannes et les défauts des appareils et des machines servant à la préparation des mets et des boissons à l'aide de directives et décident s'ils peuvent y remédier eux-mêmes. (C6)</p>				<input type="checkbox"/>			<p>1er semestre : référence à a2 2e semestre : référence à c1 4e semestre : référence à c1.3 Reconnaître les défauts ; évaluer la panne et la gravité.</p> <p>Examiner les alternatives (si c'est urgent, par ex. production manuelle).</p> <p>Etablir une liste des défauts qui peuvent être réparés par soi-même.</p> <p>Introduction de mesures appropriées.</p>

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 école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
c5.1-EP Directives pour la préparation des mets et des boissons Les gestionnaires en restauration de système décrivent les normes de qualité en rapport avec les denrées alimentaires et les mettent en œuvre dans des exemples de cas pour la vente. (C3)			<input type="checkbox"/>				1er semestre : référence a2 / b4.5 / c5.3 3e semestre : référence au c2.7 Écologie, économie, sensorielles, hygiène, physiologie de la nutrition Définir des standards de qualité pour les mets en ce qui concerne : <ul style="list-style-type: none"> • Aspect, formes, volumes • Consistance, texture • Arôme • Goût • Température Définir des standards de qualité pour les boissons en ce qui concerne : <ul style="list-style-type: none"> • Aspect, volume • Viscosité, texture • Arôme • Goût • Température

<p>c5.3-EP Respecter les directives à la manipulation des denrées alimentaires</p> <p>Ils décrivent les directives 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 et les associent aux situations correspondantes.</p> <p>(C4)</p>	<input type="checkbox"/>					<p>1er semestre : référence à a2 / b4 / c2.8</p> <p>L'ensemble des règles d'hygiène en matière de manipulation des denrées alimentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrôle de la qualité de la réception des marchandises (b2.2) • Températures de stockage, durée de stockage • Propreté dans tous les domaines de la transformation des aliments • Consignes de production : températures, planches à découper, refroidissement • Consignes Gestion des déchets <p>Protection de l'environnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Denrées alimentaires issues de l'agriculture durable • Facteur multiplicateur de la protection du climat par rapport à l'empreinte carbone des aliments <p>Sécurité au travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation sûre des appareils et des machines • Technique de découpe • Mesures préventives contre les brûlures, les chutes, etc. • Toxines dans les denrées alimentaires ou formation de toxines lors de la préparation • Déclaration
<p>c5.4-EP Documenter les travaux avec des denrées alimentaires</p> <p>Ils comparent les documentations de travaux avec des denrées alimentaires et décrivent les éléments de ces documentations.</p> <p>(C4)</p>	<input type="checkbox"/>					<p>1er semestre :</p> <p>Décrire et utiliser différentes documentations en rapport avec le travail avec des denrées alimentaires.</p> <p>Comparaison théorique / réelle</p> <p>Différentes listes de contrôle et justificatifs</p>

Domaine 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 école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>d1.1-EP Présentation de produits</p> <p>Les gestionnaires en restauration de système comparent différentes formes de présentation de produits et de prestations de services et évaluent leurs effets.</p> <p>(C6)</p>		<input type="checkbox"/>					<p>2e semestre : référence à b4.3 / c3.2</p> <p>Connaître les possibilités d'utilisation ainsi que leurs avantages et inconvénients des :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buffets • Vitrines • Comptoir avec ou sans frontcooking, bar à café (types de bar) • Formes de service <p>Évaluer les effets de la psychologie de vente.</p>
<p>d1.3-EP Aménagement des locaux pour les clients</p> <p>Ils décrivent les mesures à prendre pour aménager les locaux pour les clients en tenant compte de la diversité et de l'inclusion.</p> <p>(C2)</p>							<p>1er semestre : référence c4.1</p> <p>3e semestre :</p> <p>Préparer la salle de restaurant à l'affluence attendue.</p> <p>Tenir compte d'un espace suffisant pour les déplacements des clients/visiteurs.</p>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>d1.4-EP Conception de points de vente</p> <p>a) Ils distinguent les 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. (C3)</p> <p>b) Ils attribuent les principes de vente et les aides à la vente ainsi que les éléments de conception aux effets visés. (C3)</p>			<input type="checkbox"/>				<p>2e semestre : référence à b4.3 / b4.5 / c3.2 / d1.1</p> <p>3e semestre :</p> <p>Aménagement d'un point de vente en tenant compte de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Couleurs, contrastes de couleurs • Formes • Matériaux • Inscription • Eclairage • Pression de la marchandise <p>Ainsi que tous les thèmes concernant les éléments de conception, l'importance et l'impact et les aides à la vente.</p>

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 école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>d2.1-EP Se présenter comme hôte et accueillir les clients</p> <p>a) Les gestionnaires en restauration de système comparent les différentes manières de se présenter face aux clients et en déduisent les comportements favorables. (C5)</p> <p>b) Ils comparent différents modèles et concepts d'entreprises en ce qui concerne l'encadrement des clients. (C4)</p> <p>c) Dans le cadre de simulations d'action, ils accueillent des clients, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1er semestre : en relation avec d2.2 - d2.5</p> <p>a) Connaître les principes rhétoriques relatifs à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurance • Apparence et comportement • Valeurs <p>b) Comparer les contenus de différents modèles en ce qui concerne l'encadrement des clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportement d'entreprise • Sphères environnementales • Concept de base • Principes directeurs <p>c) Compétences en matière d'accueil des clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mener des dialogues de prise en charge des hôtes • Tenir une conversation simple • Expliquer les offres
<p>d2.2-EP Présentation personnelle</p> <p>Ils décrivent et comparent les règles de communication et leurs effets. (C3)</p>	<input type="checkbox"/>						<p>1er semestre : en relation avec d2.1 - d2.5</p> <p>Pouvoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communication verbale, non verbale, paraverbale • Le modèle émetteur-récepteur selon Watzlawick <p>appliquer en fonction du destinataire</p>

<p>d2.3-EP Hygiène personnelle Ils décrivent les mesures de soins corporels et d'hygiène personnelle ainsi que les caractéristiques de vêtements propres, intacts et correctement portés. (C2)</p>	<input type="checkbox"/>						1er semestre : en relation avec d2.1 - d2.5 / b4.5
<p>d2.5-EP Encadrement des clients a) Ils décrivent les caractéristiques d'un encadrement réussi et orienté vers le client. (C2) b) Dans le cadre de simulations d'action, ils encadrent les clients, veillent à leur bien-être et à leur satisfaction, en tenant compte de la diversité et de l'inclusion, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)</p>	<input type="checkbox"/>						1er semestre : en relation avec d2.1 - d2.4 Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> • Ventes actives / passives • Ventes additionnelles • Conseiller, expliquer • Groupes d'hôtes ayant des exigences particulières (Situation d'handicap, restrictions) • Détermination des besoins en communication
<p>d2.6-EP 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. (C3)</p>		<input type="checkbox"/>					1er semestre : référence à d2.1 - d2.5 2e semestre : Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> • Prise de congé des clients, également en anglais. • Moment de la prise de congé. • Formes d'adieu.

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 école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
d3.1-EP Détermination des besoins a) Les gestionnaires en restauration de système comparent les méthodes et les procédures pour déterminer les besoins des clients. (C4) b) Ils analysent les différents besoins des clients et les comparent avec l'offre de leur entreprise. (C4)		<input type="checkbox"/>					2e semestre : Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes auprès des hôtes • Études de marché (primaires/secondaires) • Réactions • Satisfaction des clients • Conversations avec les invités
d3.2-EP Conseil a) Ils décrivent les différentes techniques de vente et les caractéristiques des entretiens de vente. (C2) b) Ils décrivent différentes possibilités qui s'offrent aux clients pour emporter leurs propres restes de mets et de boissons. (C2)			<input type="checkbox"/>				1er semestre : référence à c2.8 / d2 2e semestre : référence à d6.3 3ème semestre : Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> • Vendre activement • Culture du feedback • Conduite d'entretiens • Techniques de questionnement • Détermination des besoins • Principe AIDA • Gaspillage de denrées alimentaires

<p>d3.3-EP Indication des particularités a) Ils recherchent et décrivent les particularités des denrées alimentaires, des produits et des prestations de services, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C4)</p> <p>b) Ils expliquent les avantages des produits de saison, régionaux, végétariens et végétaliens et expliquent les labels correspondants. (C3)</p>		<input type="checkbox"/>				<p>1er semestre : référence à b1.1 / c2.8 / d2 2e semestre : référence à b4.3 3ème semestre :</p> <p>Thèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saison • Différences entre les labels • Qualités • Particularités goût, qualité, vente • Ingrédients • Préparations, Frontcooking • Formes de service spéciales
<p>d3.4-EP Servir Ils décrivent les bases des types de service et les attribuent aux mets et aux boissons. (C3)</p>		<input type="checkbox"/>				<p>1er semestre : référence à c3.2 / d2 2ème semestre :</p> <p>Thèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Types de service • Possibilités de présentation pour différents mets et des boissons

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 école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
d4.1-EP Traitement des demandes d'événements Les gestionnaires en restauration de système décrivent les caractéristiques et les particularités des demandes des clients pour des événements. (C2)				<input type="checkbox"/>			4e semestre : Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> • Répondre à des questions simples • Déterminer les besoins des clients • Listes de contrôle pour la demande • Connaître les offres pour les événements
d4.2-EP Traiter les demandes d'offres et de prestations de services Ils décrivent des processus types de traitement des demandes d'offres et de prestations de services et créent des moyens auxiliaires personnelles. (C5)				<input type="checkbox"/>			1er semestre : référence à a2 4e semestre : Définissent des étapes de processus et développe des procédures et moyens auxiliaires supplémentaires (p. ex : listes de contrôle)
d4.3-EP Commandes d'événements Ils calculent des chiffres clés pour des événements. (C3)				<input type="checkbox"/>			2e semestre : référence à a3 3e semestre : référence à b1 4e semestre : Calculer de : <ul style="list-style-type: none"> • Chiffre d'affaires net par client • Dépenses des marchandises par rapport au nombre de clients par événement • Temps de préparation

<p>d4.4-EP Commandes d'offres et de prestations de services Ils calculent des indicateurs pour les offres et les prestations de services. (C3)</p>				<input type="checkbox"/>		4e semestre : en relation avec d4.3
<p>d4.5-EP Enregistrement des données des clients Ils comparent différents enregistrements de données clients et réfléchissent à leur utilité. (C5)</p>				<input type="checkbox"/>		1er semestre : 2e semestre : référence à a5.1 3ème semestre : 4e semestre : Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> • Possibilités de collecter des données clients • Aspects juridiques de la protection des données • Que fait-on des données des clients ? • Utilisation des données dans les activités quotidiennes • Avantages et inconvénients des possibilités
<p>d4.6-EP Transmission d'informations Ils recherchent les voies d'information types de l'entreprise et les interlocuteurs compétents pour transmettre les informations. (C4)</p>					<input type="checkbox"/>	5e semestre : référence à a6.1 Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> • Formes d'organisation • Voie hiérarchique • Moyens d'information avec avantages et inconvénients • Hiérarchie • Les départements et leurs missions • Points de jonction - Défis à relever

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 école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
d5.1-EP Activités de vente Les gestionnaires en restauration de système décrivent les bases des processus de vente et des activités de vente et les appliquent dans des exemples de cas. (C3)						<input type="checkbox"/>	2e semestre : référence à a5.1 / c3.2 / d6.3 4e semestre : référence à d1.4 6e semestre : Approfondir les thèmes : <ul style="list-style-type: none"> • Psychologie de la vente ; étapes du processus de vente • Ventes actives et passives • Aménagement des points de vente ; aides à la vente
d5.2-EP Mesures de marketing Ils appliquent des mesures de marketing dans des exemples de cas. (C3)				<input type="checkbox"/>			4e semestre : référence à a5.3 Mise en œuvre de mesures de marketing : <ul style="list-style-type: none"> • Mesures publicitaires • Plan d'action
d5.3-EP Evaluation des mesures de vente et de marketing Ils évaluent l'effet des mesures de vente et de marketing dans des exemples de cas. (C4)						<input type="checkbox"/>	6e semestre : Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> • Comparaison théorique / réelle • Calcul a posteriori des événements ou des semaines promotionnelles
d5.4-EP Améliorations pour les mesures de vente et de marketing Ils déterminent des mesures visant à augmenter le succès des mesures de vente et de marketing et les appliquent dans des exemples de cas. (C5)						<input type="checkbox"/>	5e semestre : référence à a4 6e semestre : référence à d5.1 / d5.3 Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> • Mesures pour améliorer les chiffres de d5.3 • Décrire des solutions selon les principes de la psychologie de vente

Compétence opérationnelle d6 : Vendre des produits et des prestations de services issus 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 additionnelles de produits et de prestations de services.							
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
d6.2-EP Processus de paiement Les gestionnaires en restauration de système comparent et évaluent différentes possibilités de paiement et les attribuent à des processus de vente typiques. (C4)		<input type="checkbox"/>					2e semestre : Connaître les modes de paiement : <ul style="list-style-type: none"> • Avantages Inconvénients • Types de paiement adaptés aux processus de vente
d6.3-EP Ventes supplémentaires Ils décrivent des types et des exemples de ventes supplémentaires et les associent à des situations dans des exemples de cas. (C3)		<input type="checkbox"/>					1er semestre : référence à d1 2e semestre : référence au d3 Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> • Up-selling, cross-selling aussi en anglais • Obligation légale de vente aux clients • Différents types de plats proposés

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 école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
d7.1-EP Obtenir un feedback Les gestionnaires en restauration de système comparent différentes formes et méthodes pour obtenir des feedbacks des clients et d'autres interlocuteurs, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais et les sélectionnent dans des exemples de cas. (C4)			<input type="checkbox"/>				1er semestre : référence au d2 3ème semestre : Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> • Connaître les types de feedback et les attribuer à des situations • Avantages et inconvénients • Décrire la démarche
d7.2-EP Recevoir des feedbacks et des réclamations Ils décrivent des méthodes de réception des feedbacks et des réclamations des clients sur l'offre, les produits et les prestations de services et les appliquent lors de simulations d'action, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)			<input type="checkbox"/>				1er semestre : référence au d2 3e semestre : avec d7.1 Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> • Processus de réclamation • Mener des entretiens de feedback • Règle de Mehrabian

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	5	6	Remarques
<p>d7.3-EP Traitement des feedbacks et des réclamations</p> <p>Ils décrivent différentes procédures et méthodes pour traiter les feedbacks et les réclamations des clients concernant l'offre, les produits et les prestations de services et comparent les mesures orientées vers la recherche de solutions.</p> <p>(C5)</p>					<input type="checkbox"/>		<p>5e semestre :</p> <p>Thèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processus de réclamation Oral / écrit • Comparer les solutions • Cas spéciaux (p. ex : un client régulier revient toujours, et fait quand même une réclamation) • Suivi du client
<p>d7.5-EP Documenter les réclamations</p> <p>Ils comparent les feedbacks et les réclamations des clients documentés et identifient les points forts et les points faibles.</p> <p>(C4)</p>					<input type="checkbox"/>		<p>5e semestre :</p> <p>Thèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recensement systématique • Comparer des cas similaires • Effet de la saisie systématique • Analyse de la démarche

