



Programme de formation pour les entreprises formatrices

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	Documents de référence	1
3	Mandats pratiques pour les entreprises	1
4	Aperçu général du programme de formation	2
5	Attribution des objectifs évaluateurs aux semestres 1 à 6.....	8
	Domaine de compétences opérationnelles A : Planification des processus	8
	Domaine de compétences opérationnelles B : Gestion des produits et des prestations de services	14
	Domaine de compétences opérationnelles C : Préparation des mets et des boissons	20
	Domaine de compétences opérationnelles D : Vente de produits et encadrement des clients	27

1 Introduction

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

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

2 Documents de référence

Les documents de référence constituent une collection d'exemples qui peuvent être utilisés pendant la formation professionnelle initiale dans les trois lieux de formation. Les documents de référence comprennent des situations de référence et des entreprises de référence. Sur le lieu de formation qu'est l'entreprise, les documents de référence servent de cadre aux mandats pratiques du dossier de formation.

3 Mandats pratiques pour les entreprises

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

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

4 Aperçu général du programme de formation

Objectifs évaluateurs 1er semestre	Objectifs évaluateurs 2e semestre	Objectifs évaluateurs 3e semestre	Objectifs évaluateurs 4e semestre	Objectifs évaluateurs 5e semestre	Objectifs évaluateurs 6e semestre
DCO A : Planification des processus					
a1 Planifier le personnel nécessaire dans la restauration de système					
				a1.1-E Planification des activités a1.2-E Directives relatives au temps de travail a1.3-E Communication des tâches et des spécificités	
a2 Planifier et aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et l'exécution des prestations de services					
a2.2-E Aménagement de l'infrastructure a2.3-E Aménagement des postes de travail	a2.1-E Planification des infrastructures et des postes de travail	a2.4-E Préparation des instruments de contrôle a2.5-E Flux de clients			
a3 Déterminer et calculer les quantités de produits et d'ingrédients nécessaires et planifier leur transformation					
	a3.1-E Détermination des quantités a3.3-E Planification de la transformation	a3.2-E 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-E Préparation des instruments de contrôle a4.2-E Détermination des chiffres clés a4.3-E Interpréter les chiffres clés a4.4-E Mesures basées sur les chiffres clés	
a5 Mesures basées sur les chiffres clés					
	a5.1-E Planification des activités de vente	a5.3-E Planifier des mesures de marketing a5.4-E Planifier les changements	a5.2-E Planification d'événements		

Objectifs évaluateurs 1er semestre	Objectifs évaluateurs 2e semestre	Objectifs évaluateurs 3e semestre	Objectifs évaluateurs 4e semestre	Objectifs évaluateurs 5e semestre	Objectifs évaluateurs 6e semestre
a6 Instruire les collaborateurs pour le traitement des mandats et l'encadrement des clients					
			a6.1-E Flux d'information	a6.2-E Instruction a6.3-E Accompagnement a6.4-E Mesures en cas d'écart par rapport aux objectifs	

Objectifs évaluateurs 1er semestre	Objectifs évaluateurs 2e semestre	Objectifs évaluateurs 3e 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-E Quantités commandées b1.2-E 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					
b2.1-E Réception des marchandises b2.2-E Contrôle des marchandises b2.3-E Refus de marchandises					
b3 Enregistrer les entrées et les sorties de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise					
		b3.1-E Enregistrement des entrées de marchandises b3.2-E Enregistrement des sorties de marchandises			
b4 Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise					
b4.1-E Stockage de matériel d'entreprise b4.2-E Stockage de denrées alimentaires b4.5-E Hygiène	b4.3-E Déclaration des denrées alimentaires b4.4-E Surveillance des stocks				
b5 Déterminer et inventorier les stocks de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise					
		b5.1-E Enregistrement des stocks b5.2-E Inventaire des stocks b5.3-E Documentation des stocks b5.4-E Livraison des données			
b6 Commander les prestations de services et les activités de promotion des ventes pour l'entreprise de restauration					
			b6.1-E Clarification b6.2-E Demande d'offres b6.3-E Commander des prestations de services		

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

Objectifs évaluateurs 1er semestre	Objectifs évaluateurs 2e semestre	Objectifs évaluateurs 3e 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					
d1.3-E Aménagement des locaux pour les clients	d1.1-E Présentation de produits	d1.2-E Présentation des offres d1.4-E Conception de points de vente			
d2 Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé					
d2.1-E Se présenter comme hôte et accueillir les clients d2.2-E Présentation personnelle d2.3-E Hygiène personnelle d2.4-E Réflexion sur son apparence	d2.6-E Prise de congé des clients	d2.5-E Encadrement des clients			
d3 Conseiller les clients sur les produits et les prestations de services et les servir					
	d3.1-E Détermination des besoins d3.4-E Servir	d3.2-E Conseil d3.3-E Indication des particularités			
d4 Traiter les demandes des clients concernant des événements, des produits, des offres et des prestations de services					
			d4.1-E Traitement des demandes d'événements d4.2-E Traiter les demandes d'offres et de prestations de services d4.3-E Commandes d'événements d4.4-E Commandes d'offres et de prestations de services d4.5-E Enregistrement des données des clients d4.6-E Transmission d'informations		

d5 Mettre en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing de l'entreprise de restauration					
			d5.2-E Mesures de marketing	d5.1-E Activités de vente d5.3-E Evaluation des mesures de vente et de marketing d5.4-E 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					
	d6.1-E Clôture des processus de vente d6.2-E Processus de paiement d6.3-E 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-E Obtenir un feedback d7.2-E Recevoir des feedbacks et des réclamations	d7.3-E Traitement des feedbacks et des réclamations d7.4-E Transmission d'informations d7.5-E Documenter les réclamations		

5 Attribution des objectifs évaluateurs aux semestres 1 à 6

Domaine de compétences opérationnelles A : Planification des processus

Dans la restauration de système, de nombreux processus et procédures sont réglés dans des concepts d'entreprise ou de marque. Les gestionnaires en restauration de système sont responsables de la mise en œuvre des concepts. Cela comprend la planification de l'organisation de l'entreprise ainsi que des mesures de marketing et des activités de vente. Les gestionnaires en restauration de système planifient le personnel nécessaire et l'utilisation de l'infrastructure qu'ils aménagent en fonction des besoins. Ils déterminent et calculent les besoins en produits et en ingrédients et planifient leur transformation. Les mets et les boissons sont des exemples typiques de tels produits. Dans les travaux de planification des tâches de mise en œuvre du concept, ils intègrent des chiffres clés de l'entreprise tels que le chiffre d'affaires, les coûts de marchandises et la fréquentation des clients. Ils les déterminent et les analysent.

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
a1.1-E Planification des activités Dans leur équipe, les gestionnaires en restauration de système planifient l'engagement des collaborateurs en fonction des résultats et des directives de l'entreprise. (NP3, C5)					☐		Semestre école professionnelle : 5 Cours interentreprises CIE : 2,3,4,5	MPE5_01_CFC
a1.2-E Directives relatives au temps de travail Ils tiennent compte des directives relatives au temps de travail et aux pauses lors de la planification des activités et de leur mise en œuvre. (NP3, C4)					☐		Semestre école professionnelle : 5 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE5_01_CFC
a1.3-E Communication des tâches et des spécificités Ils communiquent à leurs collaborateurs les tâches qui leur sont attribuées et les particularités du déroulement de la journée. (NP3, C3)					☐		Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : 3,4,5	MPE5_01_CFC

Légende :

Case bleu foncé = instruire et appliquer ce semestre

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

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

Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5 chiffre marqué = point fort/introduction dans ce CIE, chiffre non marqué = approfondissement dans ce CIE

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
a2.1-E Planification des infrastructures et des postes de travail 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, en veillant à une utilisation économe de l'énergie et des matériaux. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE3_03_CFC
a2.2-E Aménagement de l'infrastructure Ils examinent et aménagent l'infrastructure nécessaire à l'encadrement des clients et à l'exécution des prestations de services. (NP2, C4)	☐						Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE1_03_CFC
a2.3-E Aménagement des postes de travail Ils aménagent les postes de travail nécessaires. (NP2, C3)	☐						Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE1_03_CFC MPE2_01_CFC
a2.4-E Préparation des instruments de contrôle Ils mettent à disposition les instruments de contrôle nécessaires à exécution du mandat. (NP1, C3)			☐				Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_03_CFC MPE5_03_CFC
a2.5-E Flux de clients Ils préparent le flux des clients et la communication qui en découle. (NP2, C3)			☐				Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_03_CFC MPE5_03_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
a3.1-E Détermination des quantités Les gestionnaires en restauration de système déterminent les quantités de vente attendues. (NP2, C5)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE3_03_CFC MPE3_01_CFC
a3.2-E Ajustement des quantités Ils adaptent les quantités de vente déterminées en fonction des directives, des chiffres-clés et des valeurs empiriques. (NP2, C5)			☐				Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_03_CFC MPE3_01_CFC
a3.3-E Planification de la transformation Ils calculent et planifient la transformation des produits et des ingrédients. (NP2, C3)			☐				Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE2_01_CFC MPE3_01_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
a4.1-E Préparation des instruments de contrôle Les gestionnaires en restauration de système mettent à disposition les instruments de contrôle nécessaires pour le relevé des chiffres clés opérationnels et écologiques. (NP2, C3)					☐		Semestre école professionnelle : 5 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE1_01_CFC MPE5_02_CFC
a4.2-E Détermination des chiffres clés Ils déterminent, à l'aide de procédures prédéfinies, 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 et de ratios de personnel. (NP2, C3)					☐		Semestre école professionnelle : 5 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE5_02_CFC
a4.3-E Interpréter les chiffres clés Ils interprètent les chiffres clés opérationnel, comme par exemple la comparaison entre les objectifs et les résultats. (NP3, C5)					☐		Semestre école professionnelle : 6 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE5_02_CFC
a4.4-E Mesures basées sur les chiffres clés Ils déduisent des mesures appropriées sur la base de chiffres clés opérationnels. (NP3, C5)					☐		Semestre école professionnelle : 6 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE5_02_CFC

Compétences opérationnelles a5 : Mesures basées sur les chiffres clés 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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
a5.1-E Planification des activités de vente Les gestionnaires en restauration de système planifient des activités de vente prédéfinies dans leur établissement. (NP2, C5)		☐					Semestre école professionnelle : 6 Cours interentreprises CIE : 3,4,5	MPE3_03_CFC
a5.2-E Planification d'événements Ils planifient des événements de vente à l'aide d'outils de travail prédéfinis. (NP2, C5)				☐			Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : 3,4,5	MPE5_03_CFC
a5.3-E Planifier des mesures de marketing Ils planifient des mesures de marketing dans leur entreprise à l'aide d'outils de travail prédéfinis. (NP2, C5)			☐				Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : 3,4,5	MPE5_03_CFC
a5.4-E Planifier les changements Ils planifient la communication et la mise en œuvre de nouveautés ainsi que de changements dans leur entreprise. (NP2, C5)			☐				Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur Réunion préparatoire sur les nouveaux produits/promotions	MPE5_03_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
a6.1-E Flux d'information Les gestionnaires en restauration de système assurent le flux d'information vers les collaborateurs par des mesures appropriées. (NP3, C4)				☐			Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE5_01_CFC
a6.2-E Instruction Ils instruisent les collaborateurs pour l'exécution de mandats. (NP3, C5)					☐		Semestre école professionnelle : 5 Cours interentreprises CIE : 3,4,5	MPE5_01_CFC
a6.3-E Accompagnement Ils accompagnent les collaborateurs dans l'exécution de leurs mandats. (NP3, C5)					☐		Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE5_01_CFC
a6.4-E Mesures en cas d'écart par rapport aux objectifs Si nécessaire, ils interviennent auprès des collaborateurs dans leur exécution du mandat afin de les aider à atteindre les objectifs fixés. (NP3, C5)					☐		Semestre école professionnelle : 5 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE5_01_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
b1.1-E Quantités commandées Les gestionnaires en restauration de système relèvent les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise ainsi que les quantités nécessaires pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing. (NP2, C3)			☐				Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 4,5	MPE2_01_CFC MPE3_01_CFC
b1.2-E Processus de commande Ils commandent les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise nécessaires à l'encadrement des clients et aux mesures de marketing. (NP2, C3)			☐				Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_01_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
b2.1-E Réception des marchandises Les gestionnaires en restauration de système réceptionnent les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise commandées et en accusent bonne réception. (NP1, C3)	☐						Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE1_01_CFC MPE1_04_CFC
b2.2-E Contrôle des marchandises Ils contrôlent et documentent les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise réceptionnées quant aux articles corrects, à leur intégralité et à la qualité exigée. (NP2, C4)	☐						Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE1_01_CFC MPE1_04_CFC MPE2_01_CFC
b2.3-E Refus de marchandises Ils prennent des mesures appropriées lorsque les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise ne répondent pas aux exigences. (NP2, C5)	☐						Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE1_01_CFC MPE1_04_CFC MPE2_01_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
b3.1-E Enregistrement des entrées de marchandises Les gestionnaires en restauration de système enregistrent les entrées de marchandises dans le système de stockage de l'entreprise. (NP2, C3)			☐				Semestre école professionnelle : 6 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE1_01_CFC MPE1_04_CFC MPE3_02_CFC
b3.2-E Enregistrement des sorties de marchandises Ils enregistrent les sorties de marchandises dans le système de stockage de l'entreprise. (NP2, C3)			☐				Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_02_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
b4.1-E Stockage de matériel d'entreprise Les gestionnaires en restauration de système stockent le matériel de l'entreprise selon les directives. (NP2, C3)	☐						Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE1_04_CFC
b4.2-E Stockage de denrées alimentaires Ils stockent les denrées alimentaires conformément aux directives. (NP2, C3)	☐						Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE1_01_CFC MPE1_04_CFC
b4.3-E Déclaration des denrées alimentaires Ils déclarent les denrées alimentaires stockées conformément aux directives. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE2_03_CFC
b4.4-E Surveillance des stocks Ils surveillent et contrôlent les denrées alimentaires stockées. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE1_01_CFC MPE2_03_CFC MPE3_03_CFC
b4.5-E Hygiène Ils assurent l'hygiène, la propreté et l'ordre dans les locaux de stockage. (NP2, C3)	☐						Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE1_01_CFC MPE1_04_CFC MPE2_03_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
b5.1-E Enregistrement des stocks Les gestionnaires en restauration de système enregistrent les stocks de marchandises. (NP2, C3)			☐				Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE1_01_CFC MPE3_02_CFC
b5.2-E Inventaire des stocks Ils inventorient les stocks à l'aide de moyens auxiliaires. (NP2, C3)			☐				Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_02_CFC
b5.3-E Documentation des stocks Ils documentent les stocks selon les directives. (NP2, C3)			☐				Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE1_01_CFC MPE3_02_CFC
b5.4-E Livraison des données Ils mettent à disposition des données sur les stocks et la rotation des stocks pour la suite du traitement. (NP2, C3)			☐				Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE3_02_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
b6.1-E Clarification Les gestionnaires en restauration de système clarifient les offres d'activités de promotion des ventes. (NP2, C4)				☐			Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE4_01_CFC
b6.2-E Demande d'offres Ils demandent des offres pour des propositions d'activités de promotion des ventes. (NP2, C4)				☐			Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE4_01_CFC
b6.3-E Commander des prestations de services Ils commandent des prestations de services pour des activités de promotion des ventes. (NP2, C3)				☐			Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE4_01_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
c1.1-E Sélection d'appareils et de machines Les gestionnaires en restauration de système sélectionnent des appareils et des machines appropriés pour la préparation des mets et des boissons. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE1_03_CFC MPE2_01_CFC
c1.2-E Mettre en place et assemblage d'appareils et de machines Ils mettent en place et assemblent les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons en respectant les directives de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE1_03_CFC MPE2_01_CFC
c1.3-E Vérifier le bon fonctionnement des appareils et des machines Ils vérifient le fonctionnement et la propreté des appareils et des machines avant de les utiliser pour la préparation de mets et de boissons. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE1_03_CFC MPE2_01_CFC

c1.4-E Utilisation d'appareils et de machines Ils utilisent les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons de manière appropriée et efficace, en respectant les directives de sécurité au travail et en évitant les temps de veille inutiles. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE1_03_CFC MPE2_01_CFC
---	--	--------------------------	--	--	--	--	--	------------------------------------

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
c2.1-E Manipulation des denrées alimentaires Les gestionnaires en restauration de système manipulent les denrées alimentaires avec soin, en les ménageant et en respectant les consignes et évitent le gaspillage de denrées alimentaires. (NP2, C3)	☐						Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE1_01_CFC MPE2_01_CFC
c2.2-E Configuration du poste de travail Avant la préparation et la mise en place des mets et des boissons, ils établissent une mise en place complète avec les moyens auxiliaires et les ustensiles nécessaires. (NP2, C3)	☐						Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5 Sans denrées alimentaires	MPE1_03_CFC MPE2_01_CFC
c2.3-E Calculer les ingrédients Ils calculent les quantités nécessaires à la préparation de mets et de boissons sur la base de recettes et de la planification de l'offre. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE2_01_CFC
c2.4-E Activités de préparation Ils préparent les denrées alimentaires nécessaires à la transformation en les lavant, en les parant, en les coupant et en les préparant selon une recette. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE2_01_CFC

c2.5-E Préparation des mets et des boissons Ils préparent des mets et des boissons selon des recettes, des méthodes de cuisson et de préparation prédéfinies. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE2_01_CFC
c2.6-E Finition des mets et des boissons Ils finissent des mets et des boissons selon les directives de l'entreprise. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE2_01_CFC
c2.7-E Contrôle de la qualité des mets et des boissons Ils contrôlent la qualité des mets et des boissons sur le plan sensoriel et technique. (NP2, C4)			☐				Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE2_01_CFC MPE3_01_CFC
c2.8-E Gaspillage alimentaire Ils évitent de gaspiller les denrées alimentaires. (NP1, C3)	☐						Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE1_01_CFC MPE2_01_CFC
c2.9-E Élimination des déchets Ils évitent tout type de déchets, utilisent les résidus et éliminent les déchets inévitables de manière appropriée. (NP2, C3)	☐						Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE1_01_CFC MPE2_01_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
c3.1-E Préparer les mets et les boissons pour la mise en scène et la présentation Les gestionnaires en restauration de système préparent des mets et des boissons pour la mise en scène et la présentation selon les directives de l'entreprise. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5 Garnir, portionner, emballer	MPE2_02__CFC
c3.2-E Mettre en scène et présenter des mets et des boissons Ils mettent en scène et présentent les mets et les boissons de manière attrayante selon les directives de l'entreprise. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 3,4,5 Faire une présentation : Visuel, présentation du produit Mettre en scène : Multisensoriel, niveau émotionnel, Front Cooking, mise en scène du produit	MPE2_02__CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
c4.1-E Nettoyage du poste de travail Les gestionnaires en restauration de système nettoient leur poste de travail pour la préparation des mets et des boissons après utilisation. (NP2, C3)	☐						Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE1_02__CFC
c4.2-E Nettoyage des appareils et des machines Ils nettoient les appareils et les machines servant à la préparation des mets et des boissons après utilisation et en assurent l'entretien. (NP2, C3)	☐						Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE1_02__CFC
c4.3-E Pannes et défauts d'appareils et de machines Ils détectent les pannes et les défauts des appareils et des machines servant à la préparation des mets et des boissons, y remédient ou font procéder à leur réparation. (NP2, C3)				☐			Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE1_02_CFC MPE1_03_CFC MPE5_03_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
c5.1-E Directives pour la préparation des mets et des boissons Les gestionnaires en restauration de système mettent en œuvre des normes de qualité ainsi que des directives d'entreprise en matière avec les denrées alimentaires. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE2_01_CFC
c5.2-E Respecter les directives de présentation des denrées alimentaires Ils mettent en œuvre les normes de qualité ainsi que les directives de l'entreprise en rapport avec la présentation des denrées alimentaires. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : 2,3,4,5	MPE2_02_CFC
c5.3-E Respecter les directives à la manipulation des denrées alimentaires Ils mettent en œuvre les normes de qualité ainsi que les directives et recommandations de l'entreprise et autres en matière d'hygiène, de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement en rapport avec les denrées alimentaires. (NP2, C3)	☐						Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5 BPF (Bonne pratique de fabrication)	MPE1_01_CFC
c5.4-E Documenter les travaux avec des denrées alimentaires Ils documentent les travaux effectués en rapport avec les denrées alimentaires. (NP2, C3)	☐						Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 1,2,3,4,5	MPE1_01_CFC MPE2_01_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
d1.1-E Présentation de produits Les gestionnaires en restauration de système présentent les produits et les prestations de services de manière attrayante et de façon à promouvoir les ventes. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 2,3,4,5	MPE2_02_CFC
d1.2-E Présentation des offres Ils proposent des prestations de services en fonction des besoins des clients et de manière à promouvoir les ventes. (NP2, C3)			☐				Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE5__CFC
d1.3-E Aménagement des locaux pour les clients Ils aménagent les locaux pour les clients en fonction des besoins et veillent à leur propreté. (NP2, C3)	☐						Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 2,3,4,5	MPE2_04_CFC
d1.4-E Conception de points de vente Ils conçoivent des points de vente selon des directives. (NP2, C3)			☐				Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 2,3,4,5	MPE5_03_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
d2.1-E Se présenter comme hôte et accueillir les clients Les gestionnaires en restauration de système se présentent en tant qu'hôte et accueillent les clients, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP2, C3)	☐						Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 2,3,4,5	MPE2_04_CFC
d2.2-E Présentation personnelle Ils aménagent leur présentation personnelle et font attention à leur manière de s'exprimer. (NP2, C3)	☐						Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 2,3,4,5	MPE2_04_CFC MPE4_02_CFC
d2.3-E Hygiène personnelle Ils prennent soin de leur hygiène corporelle et veillent à porter des vêtements propres et intacts. (NP2, C3)	☐						Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 2,3,4,5	MPE2_04_CFC MPE4_02_CFC
d2.4-E Réflexion sur son apparence Ils réfléchissent à leur apparence et à leur présentation et en déduisent des mesures. (NP2, C5)	☐						Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : 2,3,4,5	MPE2_04_CFC MPE4_02_CFC
d2.5-E Encadrement des clients Ils encadrent les clients et veillent à leur bien-être et à leur satisfaction, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP3, C3)			☐				Semestre école professionnelle : 1 Cours interentreprises CIE : 2,3,4,5	MPE2_04_CFC MPE4_02_CFC

d2.6-E Prise de congé des clients Ils prennent congé des clients, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 2,3,4,5	MPE2_04_CFC
--	--	--------------------------	--	--	--	--	--	--------------------

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
d3.1-E Détermination des besoins Les gestionnaires en restauration de système déterminent les besoins des clients. (NP3, C4)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 2,3,4,5	MPE4_02_CFC
d3.2-E Conseil Ils conseillent les clients sur les produits et les prestations de services, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP3, C5)			☐				Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 2,3,4,5	MPE4_02_CFC
d3.3-E Indication des particularités Ils attirent l'attention des clients sur les particularités des denrées alimentaires, des produits et des prestations de services, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP2, C3)			☐				Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 2,3,4,5	MPE4_02_CFC
d3.4-E Servir Ils servent des mets et des boissons aux clients. (NP2, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 2,3,4,5	MPE4_02_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
d4.1-E Traitement des demandes d'événements Les gestionnaires en restauration de système traitent les demandes des clients pour des événements. (NP2, C5)				☐			Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE4_03_CFC
d4.2-E Traiter les demandes d'offres et de prestations de services Ils traitent les demandes des clients concernant les offres et les prestations de services. (NP3, C5)				☐			Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : 5	MPE4_03_CFC
d4.3-E Commandes d'événements Ils traitent les commandes d'événements. (NP3, C5)				☐			Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : 5	MPE4_03_CFC
d4.4-E Commandes d'offres et de prestations de services Ils traitent les commandes d'offres et de prestations de services. (NP3, C5)				☐			Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : 5	MPE4_03_CFC

d4.5-E Enregistrement des données des clients Ils enregistrent les données des clients de manière complète, en fonction de la commande et selon les directives de l'entreprise. (NP2, C3)				☐			Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE4_03_CFC
d4.6-E Transmission d'informations Ils transmettent les informations aux services compétents. (NP2, C3)				☐			Semestre école professionnelle : 5 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE4_03_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
d5.1-E Activités de vente Les gestionnaires en restauration de système mettent en œuvre des processus de vente prédéfinis pour des offres et des prestations de service. (NP2, C3)					☐		Semestre école professionnelle : 6 Cours interentreprises CIE : 3,4,5	MPE5_03_CFC
d5.2-E Mesures de marketing Ils mettent en œuvre des mesures de marketing. (NP2, C3)				☐			Semestre école professionnelle : 4 Cours interentreprises CIE : 3,4,5	MPE5_03_CFC
d5.3-E Evaluation des mesures de vente et de marketing Ils évaluent l'effet des mesures de vente et de marketing. (NP3, C4)					☐		Semestre école professionnelle : 6 Cours interentreprises CIE : 5	MPE5_03_CFC
d5.4-E Améliorations pour les mesures de vente et de marketing Ils définissent des mesures d'amélioration pour les mesures de vente et de marketing et les mettent en œuvre. (NP3, C5)					☐		Semestre école professionnelle : 6 Cours interentreprises CIE : 5	MPE 5_03_CFC

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

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

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
d6.1-E Clôture des processus de vente Les gestionnaires en restauration de système concluent des processus de vente prédéfinis pour des produits et des prestations de services. (NP3, C3)		☐					Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE2_04_CFC
d6.2-E Processus de paiement Ils exécutent des processus de paiement avec différents types de paiement. (NP3, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE2_04_CFC
d6.3-E Ventes supplémentaires Ils réalisent des ventes supplémentaires de produits et de prestations de services. (NP3, C3)		☐					Semestre école professionnelle : 2 Cours interentreprises CIE : 3,4,5	MPE2_04_CFC

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 entreprise	1	2	3	4	5	6	Précisions	Mandats pratiques
d7.1-E Obtenir un feedback Les gestionnaires en restauration de système obtiennent un feedback aux clients, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP2, C3)			☐				Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 4,5	MPE4_02_CFC
d7.2-E Recevoir des feedbacks et des réclamations Ils reçoivent les feedbacks et les réclamations des clients sur l'offre, les produits et les prestations de services, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP2, C3)			☐				Semestre école professionnelle : 3 Cours interentreprises CIE : 4,5	MPE4_02_CFC
d7.3-E Traitement des feedbacks et des réclamations Ils traitent les feedbacks et les réclamations des clients concernant l'offre, les produits et les prestations de services et prennent des mesures pour les résoudre. (NP3, C5)				☐			Semestre école professionnelle : 5 Cours interentreprises CIE : 4,5	MPE4_02_CFC
d7.4-E Transmission d'informations Ils transmettent les informations issues des feedbacks et des réclamations des clients au service compétent. (NP2, C3)				☐			Semestre école professionnelle : Pas d'objectif évaluateur Cours interentreprises CIE : Pas d'objectif évaluateur	MPE4_02_CFC

d7.5-E Documenter les réclamations Ils documentent les feedbacks et les réclamations des clients selon les directives de l'entreprise. (NP2, C3)				☐			Semestre école professionnelle : 5 Cours interentreprises CIE : 4,5	MPE4_02_CFC
---	--	--	--	--------------------------	--	--	--	-------------

