



# Plan d'étude pour les écoles professionnelles

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

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

N° de la profession 79012



## sommaire

<b>1</b>	<b>Introduction.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Objectifs de l'enseignement professionnel .....</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Orientation méthodologique et didactique .....</b>	<b>1</b>
<b>4</b>	<b>Tâches du plan d'étude pour les écoles professionnelles .....</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Conditions générales .....</b>	<b>2</b>
<b>6</b>	<b>Documents de référence .....</b>	<b>2</b>
<b>7</b>	<b>Situations d'apprentissage .....</b>	<b>2</b>
<b>8</b>	<b>Indications sur l'enseignement des langues (communication avec les hôtes en langue étrangère) .....</b>	<b>3</b>
<b>9</b>	<b>Plan des leçons .....</b>	<b>3</b>
<b>10</b>	<b>Notes semestrielles Connaissances professionnelles .....</b>	<b>4</b>
<b>11</b>	<b>Matériel pédagogique.....</b>	<b>4</b>
<b>12</b>	<b>Aperçu général du programme d'études .....</b>	<b>5</b>
<b>13</b>	<b>Situations d'apprentissage .....</b>	<b>8</b>
13.1	Situation d'apprentissage 1er semestre .....	8
13.2	Domaines de compétences opérationnelles 1er semestre .....	9
13.3	Situation d'apprentissage au 2e semestre .....	10
13.4	Domaines de compétences opérationnelles 2e semestre .....	11
13.5	Situation d'apprentissage 3e et 4e semestres .....	12
13.6	Domaines de compétences opérationnelles 3e et 4e semestres .....	13
<b>14</b>	<b>Attribution des objectifs évaluateurs aux semestres 1 à 4.....</b>	<b>15</b>
	<b>Domaine de compétences opérationnelles A : Planification des processus.....</b>	<b>15</b>
	<b>Domaine de compétences opérationnelles B : Gestion des produits et des prestations de services .....</b>	<b>20</b>
	<b>Domaine de compétences opérationnelles C : Préparation des mets et des boissons .....</b>	<b>26</b>
	<b>Domaine de compétences opérationnelles D : Vente de produits et encadrement des clients ..</b>	<b>38</b>

## Liste des abréviations

<b>AIDA</b>	Attention, Interest, Desire, Action
<b>CI (CB, CC, CD)</b>	Corporate Identity (Corporate Behaviour, Corporate Communication, Corporate Design) <i>Stratégie de gestion et concept de consommation responsable</i>
<b>FIFO</b>	First in first out
<b>BPH / BPF</b>	Bonne pratique de fabrication, bonnes pratiques d'hygiène
<b>ODAIUOs</b>	Ordonnance sur les denrées alimentaires et objets usuels
<b>RFID</b>	Radio-frequency identification
<b>LAA</b>	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

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.

## 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 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 professionnelle

### Plan des leçons (langue étrangère incluse)

Enseignement	1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	Total
a. Connaissances professionnelles			
Planification des processus	60	100	160
Vente de produits et encadrement des clients			
Gestion des produits et des prestations de services	40	40	80
Préparation des mets et des boissons	100	60	160
<b>Total connaissances professionnelles</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>400</b>
b. Culture générale	120	120	240
c. Éducation physique	40	40	80
<b>Total des leçons</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>720</b>

Remarque : dans cette présentation des leçons, la communication dans une deuxième langue nationale ou en anglais est incluse dans le cadre de 30 leçons en 2<sup>e</sup> année d'apprentissage dans le domaine « Vente de produits et encadrement des clients ».

### Plan des leçons (langue étrangère séparée)

Enseignement	1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	Total
a. Connaissances professionnelles			
Planification des processus	60	70	130
Vente de produits et encadrement des clients			
Communication dans une deuxième langue nationale ou en anglais		30	30
Gestion des produits et des prestations de services	40	40	80
Préparation des mets et des boissons	100	60	160
<b>Total connaissances professionnelles</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>400</b>
b. Culture générale	120	120	240
c. Éducation physique	40	40	80
<b>Total des leçons</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>720</b>

## 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
<b>DCO A : Planification des processus</b>			
<b>a1 Aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et les prestations de services</b>			
	a1.2-EP Aménagement de l'infrastructure a1.3-EP Aménagement des postes de travail a1.4-EP Instruments de contrôle		
<b>a2 Planifier la transformation des produits et des ingrédients</b>			
		a2.2-EP Adaptation des quantités de recettes a2.3-EP Planification de la transformation	
<b>a3 Planifier les mandats pour les activités de vente et les mesures de marketing de la restauration de système</b>			
			a3.2-EP Planification des mandats d'activités de vente
<b>DCO B : Gestion des produits et des prestations de services</b>			
<b>b1 Réceptionner et contrôler les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing</b>			
b1.2-EP Contrôle des marchandises			
<b>b2 Saisir les entrées et les sorties de denrées alimentaires et de matériel d'entreprise</b>			
		b2.1-EP Enregistrement des entrées de marchandises	
<b>b3 Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise</b>			
b3.1-EP Stockage de matériel d'entreprise b3.2-EP Stockage de denrées alimentaires b3.5-EP Directives d'hygiène	b3.3-EP Déclaration des denrées alimentaires b3.4-EP Surveillance des stocks		
<b>b4 Déterminer et inventorier en équipe les stocks de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise</b>			
		b4.1-EP Enregistrement des stocks	b4.3-EP Documentation des stocks

<b>DCO C : Préparation des mets et des boissons</b>			
<b>c1 Mettre à disposition les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons</b>			
	c1.3-EP Utilisation d'appareils et de machines		c1.2-EP Vérifier le bon fonctionnement des appareils et des machines
<b>c2 Préparer les mets et les boissons selon des recettes</b>			
c2.1-EP Manipulation des denrées alimentaires c2.8-EP Gaspillage alimentaire c2.9-EP Élimination des déchets	c2.2-EP Configuration du poste de travail 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	c2.7-EP Contrôle de la qualité des mets et des boissons	
<b>c3 Présenter les mets et les boissons aux clients</b>			
		c3.2-EP Mettre en scène et présenter des mets et des boissons	
<b>c4 Nettoyer le poste de travail ainsi que les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons</b>			
c4.1-EP Nettoyage du poste de travail			c4.3-EP Pannes et défauts d'appareils et de machines
<b>c5 Documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que de leur présentation</b>			
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	
<b>DCO D : Vente de produits et encadrement des clients</b>			
<b>d1 Présenter les produits et les prestations de services et entretenir les locaux pour les clients</b>			
d1.3-EP Entretien des locaux pour les clients		d1.1-EP Présentation de produits d1.4-EP Conception de points de vente	
<b>d2 Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé</b>			
d2.2-EP Présentation personnelle d2.3-EP Hygiène personnelle		d2.1-EP Se présenter comme hôtes et accueillir les clients d2.4-EP Encadrement des clients d2.5-EP Prise de congé des clients	

<b>d3 Conseiller les clients sur une sélection de produits et de prestations de services et les servir</b>			
	d3.1-EP Détermination des besoins d3.3-EP Indication des particularités d3.4-EP Servir	d3.2-EP Conseil	
<b>d4 Mettre en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing de l'entreprise de restauration</b>			
		d4.2-EP Activités de vente d4.3-EP Mesures de marketing	
<b>d5 Vendre les produits et les prestations de services faisant partie de l'offre de l'entreprise de restauration</b>			
	d5.2-EP Processus de paiement	d5.3-EP Ventes supplémentaires	
<b>d6 Recevoir et transmettre les retours d'expérience et les réclamations des clients concernant l'offre, les produits et les prestations de services</b>			
			d6.1-EP Réceptionner les feedbacks et les réclamations

## 13 Situations d'apprentissage

### 13.1 Situation d'apprentissage 1er semestre

L'employée en restauration de système est affectée au service du matin dans le restaurant d'un centre commercial. Après avoir revêtu sa tenue de travail et soigné son apparence en respectant les 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 marchandises diverses 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. Son supérieur lui rappelle d'emporter les listes de contrôle (b1.2).

Le fournisseur de viande externe arrive. Elle accueille le fournisseur avec amabilité et un sourire (d2.2). Les marchandises doivent être contrôlées tout comme les gâteaux et les tartes qu'elle reçoit de la boulangerie interne (b3.5 / c5.3). Elle contrôle la qualité selon des critères définis tels que 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 du premier entré, premier sorti (FIFO) (c2.8). Elle transvase la viande dans des récipients appartenant à l'entreprise et déplace les marchandises vers les lieux de stockage concernés (b3.2 / b3.5).

Ensuite, elle reçoit d'un département interne de la vaisselle pour les plats à emporter et des produits de nettoyage (b1.2). Après avoir comparé la conformité des produits avec le bon de commande, elle stocke la vaisselle à l'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 (b3.1).

Ensuite, l'employée en restauration de système se rend à la production. Le responsable de production lui demande d'apporter les légumes du frigo à la production pour le menu de midi. Elle veille à respecter les quantités prescrites des légumes, afin de réduire au maximum le gaspillage alimentaire (c2.1 / c2.8 / c5.3). Après avoir préparé les légumes, elle nettoie le poste de travail (c4.1).

Après une brève pause de 30 minutes, l'employée système en restauration de système prépare la salle du restaurant. Elle nettoie les tables qui ont déjà été occupées le matin. Elle veille en outre à la propreté générale, comme le sol et l'ordre du point de vue du client. Elle élimine les risques de chute et veille à ce que les clients en situation d'handicap disposent de suffisamment de place (d1.3).

Avant la fin de son service, l'employée en restauration de système élimine les déchets de la salle de restaurant. Ce faisant, elle trie soigneusement selon les consignes (c2.9).

### 13.2 Domaines de compétences opérationnelles 1er semestre

DCO A	DCO B	DCO C	DCO D	Total des leçons
0 leçons	20 leçons	50 leçons	30 leçons	100 leçons

**Compétences opérationnelles :** b1, b3, c2, c4, c5, d1, d2

<p><b>DCO B : Gestion des produits et des prestations de services</b></p> <p><b>b1 Réceptionner et contrôler les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing</b>                      b1.2-EP Contrôle des marchandises</p> <p><b>b3 Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise</b>                      b3.1-EP Stockage de matériel d'exploitation                      b3.2-EP Stockage de denrées alimentaires                      b3.5-EP Directives d'hygiène</p>	<p><b>DCO C : Préparation des mets et des boissons</b></p> <p><b>c2 Préparer les mets et les boissons selon les recettes</b>                      c2.1-EP Manipulation des denrées alimentaires                      c2.8-EP Gaspillage alimentaire                      c2.9-EP Élimination des déchets</p> <p><b>c4 Nettoyer le poste de travail ainsi que les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons</b>                      c4.1-EP Nettoyage du poste de travail</p> <p><b>c5 Documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que de leur présentation</b>                      c5.3-EP Respecter les directives à la manipulation des denrées alimentaires                      c5.4-EP Documenter les travaux avec des denrées alimentaires</p> <p><b>DCO D : Vente de produits et encadrement des clients</b></p> <p><b>d1 Présenter les produits et les prestations de services et entretenir les locaux pour les clients</b>                      d1.3-EP Entretien des locaux pour les clients</p> <p><b>d2 Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé</b>                      d2.2-EP Présentation personnelle                      d2.3-EP Hygiène personnelle</p>
--	--

### 13.3 Situation d'apprentissage au 2e semestre

L'employé en restauration de système travaille dans un restaurant du personnel d'un grand groupe industriel connu. Le restaurant du personnel est géré par l'importante entreprise de restauration suisse "GK Groupe SA" sur mandat du groupe. Le restaurant du personnel est très apprécié par les collaborateurs de l'entreprise industrielle. Les clients apprécient l'offre, la qualité et les prestations de services des collaborateurs du restaurant. Le restaurant du personnel dispose d'un grand espace free-flow, d'une cuisine dans laquelle de nombreux composants sont produits sur place et d'un café-bar. Des petits banquets avec service complètent l'offre. Pour ce faire, les clients choisissent parmi une petite carte de banquets (d3.4). Pendant sa formation, l'employé en restauration de système travaille dans tous les domaines. Le matin, pendant la période de préparation, il aménage l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et les prestations de services dans la zone free-flow, à la caisse et au café-bar (a1.2 / a1.3). Des instruments de contrôle tels que des listes de contrôle et des instructions sont utiles à cet effet (a1.4).

En cuisine, la production est intense. Ce faisant, l'employé en restauration de système veille à une économie d'énergie (c1.3). Une livraison arrive à l'entreprise. L'employé en restauration de système déclare les produits fabriqués ainsi que les produits livrés selon les directives et des recommandations (b3.3). Dans la gestion des stocks, les produits sont contrôlés chaque jour selon des directives telles que le concept d'hygiène. En outre, des systèmes de mesure numériques sont utilisés pour les locaux de stockage (b3.4).

Dans la cuisine, les préparations pour le service de midi sont en cours. L'employé en restauration de système calcule les ingrédients pour les préparations selon la recette (c2.3) et établit ensuite une bonne mise en place (c2.2).

Au bar à café et dans la vitrine à boissons, l'employé en restauration de système dispose tous les ingrédients et boissons pour le service (c2.4). Pendant le service, il prépare de délicieux cafés et thés au bar à café et les plats en cuisine selon le plan des menus (c2.5). Il finit également les produits de convenance selon les instructions (2.6).

L'employé en restauration de système travaille ensuite dans le domaine du free-flow et conseille ainsi les clients. La reconnaissance des besoins des clients est très précieuse à cet égard (d3.1). Un client pose une question sur l'offre du buffet de salades, à laquelle il répond avec compétence. Un autre client demande en anglais une alternative végétalienne au menu du jour, à laquelle il répond en anglais à la satisfaction du client (d3.3).

En travaillant dans tous les domaines, l'employé en restauration de système exécute tous les processus de paiement (d5.2).

### 13.4 Domaines de compétences opérationnelles 2e semestre

DCO A	DCO B	DCO C	DCO D	Total des leçons
20 leçons	20 leçons	50 leçons	10 leçons	100 leçons

**Compétences opérationnelles :** a1 ; b3 ; c1 ; c2 ; d3 ; d5

<p><b>DCO A : Planification des processus</b></p> <p><b>a1 Aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et les prestations de services</b>                      a1.2-EP Aménagement de l'infrastructure                      a1.3-EP Aménagement des postes de travail                      a1.4-EP Instruments de contrôle</p> <p><b>DCO B : Gestion des produits et des prestations de services</b></p> <p><b>b3 Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise</b>                      b3.3-EP Déclaration des denrées alimentaires                      b3.4-EP Surveillance des stocks</p>	<p><b>DCO C : Préparation des mets et des boissons</b></p> <p><b>c1 Mettre à disposition les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons</b>                      c1.3-EP Utilisation d'appareils et de machines</p> <p><b>c2 Préparer les mets et les boissons selon des recettes</b>                      c2.2-EP Configuration du poste de travail                      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</p> <p><b>DCO D : Vente de produits et encadrement des clients</b></p> <p><b>d3 Conseiller les clients sur une sélection de produits et de prestations de services et les servir</b>                      d3.1-EP Détermination des besoins                      d3.3-EP Indication des particularités                      d3.4-EP Servir</p> <p><b>d5 Vendre les produits et les prestations de services faisant partie de l'offre de l'entreprise de restauration</b>                      d5.2-EP Processus de paiement</p>
--	---

### 13.5 Situation d'apprentissage 3e et 4e semestres

L'employée en restauration de système commence son service à 7 heures du matin au restaurant de l'aéroport. Aujourd'hui, il y a beaucoup à faire. En plus de l'affluence déjà importante en cette période de vacances, un groupe s'est inscrit pour le déjeuner.

A peine arrivée dans l'entreprise, l'employée en restauration de système apprend qu'au lieu des 15 personnes prévues, il y aura un groupe de 23 personnes. À la suite de cette annonce, le chef de cuisine indique à chacun en cuisine que les recettes doivent être adaptées en conséquence pour leur domaine de responsabilité respectif (a2.2).

De retour au poste, l'employée en restauration de système établit, avec le soutien du cuisinier en formation, un plan de déroulement pour la transformation des produits (a2.3). Comme davantage de clients sont maintenant attendus à midi, l'employée en restauration de système doit aller chercher du matériel et des denrées alimentaires (b2.1) dans divers lieux de stockage. Le chef de cuisine demande de ranger l'économat avant le service de midi car la livraison de ce matin s'accumulent devant le lieu de stockage. Elle les range avant d'aller en production (b4.1 / b2.1). Ce faisant, elle se souvient qu'elle est affectée à l'inventaire le lendemain et demande au chef de cuisine quels sont les moyens auxiliaires (b4.3).

Le reste de la matinée s'est déroulé comme prévu (a2.3) et les mets sont prêts dans les temps. Maintenant, l'employée en restauration de système goûte les mets (c2.7), les dresse (c3.2) et les présente sur le buffet (d1.1). Lors du contrôle par le supérieur, celui-ci signale encore les présentoirs des semaines d'action. En outre, il n'est pas entièrement satisfait de l'emplacement de certains mets, qui, d'un point de vue professionnel, ne sont pas placés de manière optimale. L'employée en restauration de système corrige immédiatement l'emplacement et place les présentoirs des semaines promotionnelles (a3.2 / d4.2 / d4.3).

Avant la pause de midi, l'employée en restauration de système doit également terminer la mise en place du buffet de boissons et vérifier le fonctionnement de tous les appareils (c1.2 / c3.2 / c5.1 / d1.1 / d1.4). Elle constate que le presse-agrumes ne fonctionne plus et le signale à la personne responsable (c4.3).

Le service de midi commence et les clients arrivent. Au buffet avec les mets chauds, les clients sont encadrés et guidés par l'employée en restauration de système (d2.1 / d2.4 / d2.5 / d3.2 / d5.3). Un client se plaint en anglais que son plat est trop salé. L'employée en restauration de système le remercie pour son feedback et le transmet immédiatement à la personne responsable, qui trouve une solution satisfaisante avec le client (d6.1).

### 13.6 Domaines de compétences opérationnelles 3e et 4e semestres

DCO A	DCO B	DCO C	DCO D	Total des leçons
20 leçons	40 leçons	60 leçons	80 leçons	200 leçons

**Compétences opérationnelles :** a2 ; a3 ; b2 ; b4 ; c1 ; c2 ; c3 ; c4 ; c5 ; d1 ; d2 ; d3 ; d4 ; d5 ; d6

<p><b>DCO A : Planification des processus</b></p> <p><b>a2 Planifier la transformation des produits et des ingrédients</b>                      a2.2-EP Adaptation des quantités de recettes                      a2.3-EP Planification de la transformation</p> <p><b>a3 Planifier les mandats pour les activités de vente et les mesures de marketing de la restauration de système</b>                      a3.2-EP Planification des mandats d'activités de vente</p> <p><b>DCO B : Gestion des produits et des prestations de services</b></p> <p><b>b2 Enregistrer les entrées et les sorties de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise</b>                      b2.1-EP Enregistrement des entrées de marchandises</p> <p><b>b4 Déterminer et inventorier en équipe les stocks de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise</b>                      b4.1-EP Enregistrement des stocks                      b4.3-EP Documentation des stocks</p>	<p><b>DCO C : Préparation des mets et des boissons</b></p> <p><b>c1 Mettre à disposition les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons</b>                      c1.2-EP Vérifier le bon fonctionnement des appareils et des machines</p> <p><b>c2 Préparer les mets et les boissons selon des recettes.</b>                      c2.7-EP Contrôle de la qualité des mets et des boissons</p> <p><b>c3 Présenter les mets et les boissons aux clients</b>                      c3.2-EP Mettre en scène et présenter des mets et des boissons</p> <p><b>c4 Nettoyer le poste de travail ainsi que les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons</b>                      c4.3-EP Pannes et défauts d'appareils et de machines</p> <p><b>c5 Documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que de leur présentation</b>                      c5.1-EP Directives pour la préparation des mets et des boissons</p> <p><b>DCO D : Vente de produits et encadrement des clients</b></p> <p><b>d1 Présenter les produits et les prestations de services et entretenir les locaux pour les clients</b>                      d1.1-EP Présentation de produits                      d1.4-EP Conception de points de vente</p> <p><b>d2 Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé</b>                      d2.1-EP Se présenter comme hôtes et accueillir les clients                      d2.4-EP Encadrement des clients                      d2.5-EP Prise de congé des clients</p>
--	---

	<p><b>d3 Conseiller les clients sur une sélection de produits et de prestations de services et les servir</b> d3.2-EP Conseil</p> <p><b>d4 Mettre en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing de l'entreprise de restauration</b> d4.2-EP Activités de vente d4.3-EP Mesures de marketing</p> <p><b>d5 Vendre les produits et les prestations de services faisant partie de l'offre de l'entreprise de restauration</b> d5.3-EP Ventes supplémentaires</p> <p><b>d6 Recevoir et transmettre les retours d'expérience et les réclamations des clients concernant l'offre, les produits et les prestations de services.</b> d6.1-EP Réceptionner les feedbacks et les réclamations</p>
--	--

## 14 Attribution des objectifs évaluateurs aux semestres 1 à 4

### Domaine de compétences opérationnelles A : Planification des processus

Dans la restauration de système, de nombreux processus et procédures sont réglés dans des concepts d'entreprise ou de marque. Les employés en restauration de système mettent en œuvre les concepts spécifiques à l'entreprise selon des directives. Cela comprend la planification de la mise en œuvre de mesures de marketing et d'activités de vente prédéfinies. Les employés en restauration de système aménagent l'infrastructure et leur poste de travail. Ils planifient la transformation des produits et des ingrédients. Les mets et les boissons sont des exemples typiques de tels produits.

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

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

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<b>a1.2-EP Aménagement de l'infrastructure</b> Les employés en restauration de système 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 à l'exécution de prestations de services. (C4)		<input type="checkbox"/>			1er semestre : référence à b3.5 / c4.1 / c5.4 2e semestre : référence à b4 / c5 Sécurité au travail : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Port d'équipements de protection</li> <li>• Ergonomie au poste de travail</li> </ul> Hygiène : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les BPH / BPF</li> <li>• Utilisation de documents de référence et de documents justificatifs</li> <li>• Nettoyage, y compris types, moyens, ustensiles</li> <li>• Hygiène : entreprise, personnelle, denrées alimentaires</li> </ul> Fonctionnement, possibilités d'utilisation des appareils (modes d'emploi) en ce qui concerne l'hygiène et la sécurité au travail.

#### Légende :

Champ bleu foncé = instruire et appliquer ce semestre

Remarques : complétées par Ortra

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<p><b>a1.3-EP Aménagement des postes de travail</b>                      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"/>			<p>1er semestre : référence à b3.5 / c4.1 / c5.4                      2e semestre : référence à b4 / c5</p> <p>Sécurité au travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Port d'équipements de protection</li> <li>• Ergonomie au poste de travail</li> </ul> <p>Hygiène :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les BPF / BPI</li> <li>• Utilisation de documents de référence et de documents justificatifs</li> <li>• Nettoyage, y compris types, moyens, ustensiles</li> <li>• Hygiène : entreprise, personnelle, denrées alimentaires</li> </ul> <p>Protection de l'environnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne pas mettre les appareils / machines en marche trop tôt</li> </ul> <p>Fonctionnement, possibilités d'utilisation des appareils (modes d'emploi) en ce qui concerne l'hygiène et la sécurité au travail.</p>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<p><b>a1.4-EP Instruments de contrôle</b>                      Ils décrivent l'utilisation d'instruments de contrôle, les listes de contrôle et les moyens auxiliaires.                      (C2)</p>		<input type="checkbox"/>			<p>1er semestre : référence à b3 / c5.4                      2e semestre : référence à a1.2/3</p> <p>Contrôle du fonctionnement et de l'hygiène des appareils (utilisation de moyens auxiliaires pour l'entretien des appareils                      utilisation et préservation de la valeur des machines et appareils)</p> <p>Affecter les listes de contrôle aux domaines d'utilisation.</p> <p>Comparaison des contenus des check-lists (hygiène - Sécurité au travail) avec les objectifs à atteindre</p> <p>Effets de la mise en place sur les clients/le flux de clients</p>

<b>Compétences opérationnelles a2 : Planifier la transformation des produits et des ingrédients</b> Les employés en restauration de système se procurent les informations relatives aux quantités prédéfinies de produits et d'ingrédients et adaptent les quantités des recettes avec assistance. Ils planifient la transformation.					
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<b>a2.2-EP Adaptation des quantités de recettes</b> Les employés en restauration de système adaptent les quantités de recettes sur la base de directives dans des exemples de cas. (C3)			<input type="checkbox"/>		3e semestre : Prise en compte des changements dans l'entreprise (affluence des clients, météo)  Calcul des quantités selon recette
<b>a2.3-EP Planification de la transformation</b> Ils planifient la transformation de produits et d'ingrédients prédéfinis. (C3)			<input type="checkbox"/>		3e semestre : référence à a2.2 Estimation des temps de production  Planification simple de sa propre production  Utilisation d'outils de planification

<b>Compétences opérationnelles a3 : Planifier les mandats pour les activités de vente et les mesures de marketing de la restauration de système</b> Les entreprises de la restauration de système définissent souvent leurs activités de vente et leurs mesures de marketing de manière centralisée. Les employés en restauration de système planifient sur place, avec l'assistance de leurs supérieurs, ces activités et mesures dans leur entreprise.					
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<b>a3.2-EP Planification des mandats d'activités de vente</b> Les employés en restauration de système comparent et réfléchissent aux instruments de planification des activités de vente dans leur entreprise. (C4)				<input type="checkbox"/>	3e semestre : référence à c3.2 / d1.1 / d4 4e semestre : 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 en la matière ? Réalisation d'une analyse de marché Appliquer le marketing mix (7P) Formuler des objectifs de marché Identifier le positionnement sur le marché Connaître la vision / le modèle avec CI (CC, CB, CD) pour définir les objectifs de l'entreprise Connaître les outils pour les activités de vente Respecter le niveau AFP

<b>Domaine de compétences opérationnelles B : Gestion des produits et des prestations de services</b> En relation avec les offres et les prestations de services de l'entreprise, les employés en restauration de système participent au stockage et à la gestion des marchandises. Ils réceptionnent les produits et contrôlent leur état et leur intégralité. Si nécessaire, ils stockent la marchandise. Ce faisant, ils aident à contrôler les stocks de denrées alimentaires et de matériel d'entreprise.					
<b>Compétences opérationnelles b1 : Réceptionner et contrôler les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing</b> Lorsque les denrées alimentaires et le matériel d'entreprises par exemple les marchandises destinées à l'encadrement des clients et aux mesures de marketing arrivent à destination, les employés en restauration de système les réceptionnent et contrôlent les articles corrects, leur intégralité et la qualité exigée.					
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<b>b1.2-EP Contrôle des marchandises</b> Les employés 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. (C2)	<input type="checkbox"/>				1er semestre : Connaître, lors du contrôle d'entrée des marchandises, la démarche à suivre en ce qui concerne : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examens sensoriels</li> <li>• Examen technique</li> </ul> Ainsi que les effets avec des connaissances sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microbiologie,</li> <li>• Groupes et qualités d'aliments,</li> <li>• Stockage : maintien de la qualité des aliments, lieu de stockage optimal, emballage, étiquetage, FIFO</li> </ul>

**Compétences opérationnelles b2 : Enregistrer les entrées et les sorties de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise**

Les employés en restauration de système collaborent à la gestion des stocks de marchandises et de denrées alimentaires. Ils enregistrent les entrées de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise et les sorties d'articles des stocks.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<p><b>b2.1-EP Enregistrement des entrées de marchandises</b></p> <p>Les employés en restauration de système décrivent les relations et les effets de l'entrée des marchandises, de l'enregistrement des marchandises, de l'inventaire et de la consommation des marchandises.</p> <p>(C2)</p>			<input type="checkbox"/>		<p>2e semestre : référence à a1                      3e semestre :</p> <p>Thèmes de la saisie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus marchandises (commande, entrée, saisie, sortie)</li> <li>• Principes d'achat</li> <li>• Listes de contrôle</li> <li>• Inventaire</li> <li>• Stockage (stockage adapté aux marchandises ; stocks /consommation de marchandises)</li> <li>• Chaîne du froid</li> <li>• Dispositif de stockage</li> </ul> <p>Moyens auxiliaires de la saisie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte de casier de stockage</li> <li>• Fiche de stock</li> <li>• Consommation de biens</li> <li>• Perte de marchandises</li> <li>• Effectif minimum - maximum</li> </ul>

<b>Compétences opérationnelles b3 : Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise</b>					
Les employés en restauration de système collaborent au stockage des denrées alimentaires et du matériel de l'entreprise. Ils déclarent les marchandises selon les instructions et les stockent conformément aux directives. Ce faisant, ils veillent à une gestion des stocks optimisée, appropriée et efficace sur le plan énergétique.					
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<b>b3.1-EP Stockage de matériel d'entreprise</b> a) Les employés en restauration de système décrivent des directives et des recommandations pour le stockage du matériel d'entreprise. (C2)  b) Ils appliquent les directives et recommandations relatives au stockage du matériel de l'entreprise dans des exemples de cas. (C3)	<input type="checkbox"/>				1er semestre : Expliquer un stockage approprié du matériel de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaisselle</li> <li>• Produits de nettoyage</li> <li>• Ustensiles</li> </ul> en tenant compte des normes d'hygiène ainsi que des prescriptions légales (ODAIIOUs, LAA)

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<p><b>b3.2-EP Stockage de denrées alimentaires</b></p> <p>a) Ils décrivent les directives et les recommandations pour un stockage optimisé, approprié et énergétiquement efficace des denrées alimentaires et expliquent les mesures pour éviter le gaspillage alimentaire. (C2)</p> <p>b) Ils appliquent, dans des exemples de cas, des prescriptions et des recommandations pour un stockage optimisé, approprié et énergétiquement efficace des denrées alimentaires et pour éviter le gaspillage alimentaire. (C4)</p>	<input type="checkbox"/>				<p>1er semestre : référence au 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"> <li>• Propriétés alimentaires</li> <li>• Durée de stockage</li> <li>• Qualité alimentaire</li> </ul> <p>avec sensibilisation à la FIFO et au traitement ultérieur. 2ème semestre :</p>
<p><b>b3.3-EP Déclaration des denrées alimentaires</b></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 b3.1 / b3.2 / b3.5</p> <p>2e semestre : référence à a1 / c3.2</p> <p>Citer des directives et des recommandations en rapport avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listes d'ingrédients</li> <li>• Dates de péremption</li> <li>• Indications de provenance</li> <li>• Recommandations de conservation et de consommation</li> </ul> <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>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<p><b>b3.4-EP Surveillance des stocks</b> Ils comparent différents instruments de contrôle des denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise stockées et les appliquent dans des exemples de cas. (C4)</p>		<input type="checkbox"/>			<p>1er semestre : référence à b3.1 / b3.2 / b3.5 2e semestre : référence à a1 / b3.3</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"> <li>• Appareils de mesure de l'humidité</li> <li>• Appareils de mesure de la température</li> <li>• PH-mètre</li> </ul>
<p><b>b3.5-EP Directives d'hygiène</b> a) Ils décrivent les prescriptions 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 t les directives et les recommandations en matière d'hygiène, de propreté et d'ordre dans les locaux de stockage dans le cadre d'exemples de cas. (C3)</p>	<input type="checkbox"/>				<p>1er semestre : référence à b1.2 / b3.1 / b3.2 / c2.1 / c4.1 / c5.3 / d1.3 / d.2.3</p> <p>Décrire les directives et des recommandations dans les locaux de stockage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Types de nettoyage, produits, appareils ; -organisation</li> <li>• Récipient de stockage</li> <li>• Règles d'hygiène</li> <li>• Service de maintenance des appareils</li> <li>• Mesures de sécurité</li> <li>• Règles relatives à l'ordre</li> </ul> <p>Comparer la situation théorique et la situation réelle (entreprise et théorie) lors de la mise en œuvre de l'hygiène dans les locaux de stockage.</p>

<b>Compétences opérationnelles b4 : Déterminer et inventorier en équipe les stocks de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise</b> Dans la gestion des stocks, les employés en restauration de système ont pour mandat de déterminer, d'inventorier et de documenter des stocks avec l'assistance de personnes de l'équipe.					
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<b>b4.1-EP Enregistrement des stocks</b> Les employés en restauration de système décrivent les directives et les recommandations pour l'enregistrement des stocks. (C2)			<input type="checkbox"/>		1er semestre : référence à b3 2e semestre : référence à b3 3e semestre : référence à b2 Connaître les différentes démarches d'inventaire et comparer les systèmes d'inventaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecteur de codes-barres</li> <li>• Scanner RFID</li> <li>• Inventaire manuel</li> <li>• Rayonnages de stockage automatisés</li> <li>• Logiciel de gestion d'entrepôt</li> </ul>
<b>b4.3-EP Documentation des stocks</b> Ils décrivent différentes directives pour la documentation des stocks. (C2)				<input type="checkbox"/>	1er semestre : référence à c5 4e semestre : Décrire comment l'état des stocks est documenté par l'analyse des objectifs et des résultats.  Comprendre les différents systèmes et pouvoir citer les paramètres nécessaires à la documentation des stocks. (Nombre, produit)

**Domaine de compétences opérationnelles C : Préparation des mets et des boissons**

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

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

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<p><b>c1.2-EP Vérifier le bon fonctionnement des appareils et des machines</b></p> <p>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"/>	<p>2e semestre : référence à a1 / c1.3</p> <p>4e semestre :</p> <p>Décrire comment les machines et appareils sont démontés, nettoyés et remontés dans le but de maintenir leur fonctionnalité.</p> <p>Comprendre les contrats de service des partenaires externes.</p> <p>Prendre en compte le détartrage des machines.</p>
<p><b>c1.3-EP Utilisation d'appareils et de machines</b></p> <p>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"/>			<p>2e semestre : référence à a1</p> <p>Citer des mesures d'économie possibles comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps de veille et entretien.</li> <li>• Cuisson de petites quantités d'eau</li> <li>• Ouverture brève des appareils de cuisson</li> </ul> <p>Minimiser les phases de chauffage et les temps de cuisson</p>

<b>Compétences opérationnelles c2 : Préparer les mets et les boissons selon des recettes</b> Les employés en restauration de système préparent des mets et des boissons selon des recettes. Ce faisant, ils tiennent compte des directives spécifiques à l'entreprise.					
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<b>c2.1-EP Manipulation des denrées alimentaires</b> Les employés 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)	<input type="checkbox"/>				1er semestre : référence à b3 / c2.8 / c5.3 Décrire la manipulation hygiénique des denrées alimentaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter la chaîne du froid même lors de la production</li> <li>• Ne pas laisser les produits exposés</li> <li>• Éviter les chutes de denrées alimentaires</li> <li>• Microbiologie</li> </ul> Décrire la manipulation technique des denrées alimentaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaux de préparation et de mise en place avec des pertes aussi faibles que possible (déchets)</li> <li>• Éliminer les petits défauts qualitatifs (Expl. tache brune sur une pomme)</li> <li>• Utiliser des méthodes de cuisson douces</li> <li>• Contrôle lors de la préparation et de la finition</li> </ul>
<b>c2.2-EP Configuration du poste de travail</b> Ils décrivent l'importance de la mise en place. (C2)		<input type="checkbox"/>			2e semestre : référence à a1 Expliquer la notion de mise en place : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustensiles de cuisine, matériel, ustensiles de dressage, ingrédients</li> </ul> Exécuter l'importance de la mise en place en ce qui concerne : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un processus de la production</li> <li>• Préparation sans interruption</li> <li>• Une collaboration sans faille</li> <li>• Des quantités correctes pour éviter les déchets</li> <li>• Les aspects de gestion d'entreprise</li> <li>• Mise en place personnelle</li> </ul>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<p><b>c2.3-EP Calculer les ingrédients</b>                      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 :                      Comprendre la structure des recettes.</p> <p>Calculer les quantités d'ingrédients en fonction du nombre de portions.                      Arrondir correctement.</p> <p>Prendre en compte les pertes possibles. (Expl. pertes de préparation, pertes à la cuisson, pertes à la décongélation)</p>
<p><b>c2.4-EP Activités de préparation</b>                      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 b3.5 / c2.3 / c5.3                      2e semestre : référence à a1 / c2.2                      Préparer et découper :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître les denrées alimentaires qui doivent d'abord être lavées.</li> <li>• Manipulation correcte du matériel (couteaux et éplucheurs)</li> <li>• Connaître les types de découpes courantes pour tous les groupes d'aliments (pas de termes techniques de cuisinière/cuisinier)</li> </ul> <p>Autres activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décongélation,</li> <li>• Déballer pour mettre en température (expl. Viande)</li> <li>• Préparer des quantités adaptées, placer les plaques/grilles</li> <li>• Mariner, assaisonner.</li> <li>• Production et utilisation de concentrés pour boissons</li> </ul>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<p><b>c2.5-EP Préparation des mets et des boissons</b></p> <p>Ils décrivent les méthodes de cuisson et les objectifs de cuisson des aliments et les méthodes de préparation des boissons.</p> <p>(C4)</p>		<input type="checkbox"/>			<p>1er semestre : référence à b3.5 / c2.1 / c5.3                      2e semestre : référence à a1 / c1.3 / c2.2-4</p> <p>Décrire les méthodes de cuisson utilisées dans la restauration de système :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouillir ; blanchir</li> <li>• Cuire à la vapeur</li> <li>• Braiser</li> <li>• Griller</li> <li>• Sauter</li> <li>• Rôtir au four</li> <li>• Frire</li> <li>• Cuire au four</li> </ul> <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 (Expl. 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	Remarques
<p><b>c2.6-EP Finition des mets et des boissons</b>                      Ils décrivent les méthodes de finition optimale 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 b3.5 / c2.1 / c5.3                      2e semestre : référence à a1 / c1.3 / c2.2-5</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 (Expl. éviter le dessèchement des pâtes)</p> <p>Cuisson des produits semi-cuits</p> <p>Décrire la finition des boissons :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limonades</li> <li>• Thé glacé à base de concentrés et de poudre</li> <li>• Boissons lactées mélangées (chaudes, froides)</li> <li>• Mocktails</li> <li>• Smoothies</li> </ul> <p>Diététique, conservation des nutriments</p>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<p><b>c2.7-EP Contrôle de la qualité des mets et des boissons</b>                      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 b3.5                      2e semestre : référence à a1.4 / c2.2-6                      3ème semestre :                      Décrire les fonctions de base des organes des sens.</p> <p>Expliquer la démarche lors d'une dégustation. 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, en déduire des mesures.</p> <p>Contrôle de la température et des quantités (attitudes de la machine à café).</p>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<p><b>c2.8-EP Gaspillage alimentaire</b>                      Ils décrivent des directives pour la prévention du gaspillage alimentaire et les appliquent dans des études de cas.                      (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 (Expl.burger).</p> <p>Instruction de collaborateurs.</p> <p>Temps d'arrêt.</p> <p>Connaître les possibilités de recyclage de différents composants (Expl. pour les buffets de salades).</p>
<p><b>c2.9-EP Élimination des déchets</b>                      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>Citer les raisons de trier et de recycler les matières d'un point de vue économique (réduction des coûts côté entreprise et pour la collectivité).</p> <p>Citer les raisons pour lesquelles il faut trier et recycler les matériaux d'un point de vue écologique (perte de matières premières, impact environnemental de la gestion des déchets, émissions de CO2 lors de l'incinération).</p> <p>Nommer les substances qui font partie des déchets résiduels.</p>

Compétences opérationnelles c3 : Présenter les mets et les boissons aux clients					
Les employés en restauration de système présentent des mets et des boissons. Ce faisant, ils respectent les directives de l'entreprise.					
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<p><b>c3.2-EP Mettre en scène et présenter des mets et des boissons</b></p> <p>Les employés 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)</p>			<input type="checkbox"/>		<p>1er semestre : b3.5 / c5.3                      2e semestre : référence à a1                      3e semestre : référence à b4.3 / d1.1</p> <p>Règles de préparation des assiettes et du buffet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériau du support de repas</li> <li>• Présentation des mets</li> <li>• Garnitures /Mise en scène</li> </ul> <p>Différentes applications comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Front cooking.</li> <li>• Wok, gril</li> <li>• Teppanyaki</li> <li>• Pâtes, pizza</li> </ul> <p>Servir des boissons :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériel Verres, gobelets, tasses</li> <li>• Garnitures</li> </ul> <p>Avantages et inconvénients</p> <p>Respecter le niveau AFP</p>

<b>Compétences opérationnelles c4 : Nettoyer le poste de travail ainsi que les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons</b> Après la préparation des mets et des boissons, les employés en restauration de système nettoient les appareils et les machines utilisés ainsi que leur poste de travail selon les directives de l'entreprise. Ils contribuent ainsi au bon fonctionnement des appareils et des machines ainsi qu'au respect des directives en matière d'hygiène et de protection de l'environnement.					
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<p><b>c4.1-EP Nettoyage du poste de travail</b></p> <p>a) Les employés 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 b3.5</p> <p>a) Termes techniques : entre autres cercle SINNER, nettoyage approfondi, désinfection Utiliser les pictogrammes des produits et des ustensiles de nettoyage. Décrire la démarche à suivre pour différents types de salissures et sur différents matériaux. Aspects économiques.</p> <p>b) Planifier le nettoyage. Attribuer la méthode de nettoyage correspondante.</p> <p>c) Classer les produits de nettoyage en fonction de leur toxicité et de leur impact sur l'environnement. 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	Remarques
<p><b>c4.3-EP Pannes et défauts d'appareils et de machines</b>                      Ils décrivent des pannes et des défauts des appareils et des machines utilisés pour la préparation des mets et des boissons.                      (C2)</p>				<input type="checkbox"/>	<p>2e semestre : référence à a2 / c1.3                      4e semestre : référence à c1.2                      Décrire les défauts et les pannes par machine/appareil.</p>

<b>Compétences opérationnelles c5 : Documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que de leur présentation</b> Les employés en restauration de système respectent les différentes directives de processus de l'entreprise pour l'assurance qualité lors de la préparation et de la présentation des mets et des boissons. Ils documentent leur démarche et contribue ainsi à la traçabilité des travaux effectués.					
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<b>c5.1-EP Directives pour la préparation des mets et des boissons</b> Les employés en restauration de système décrivent les standards 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 à b3.5 2e semestre : référence à a1 / b3.3 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"> <li>• Aspect, formes, volumes</li> <li>• Consistance, texture</li> <li>• Arôme</li> <li>• Goût</li> <li>• Température</li> </ul> Définir des standards de qualité pour les boissons en ce qui concerne : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspect, volume</li> <li>• Viscosité, texture</li> <li>• Arôme</li> <li>• Goût</li> <li>• Température</li> </ul>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<p><b>c5.3-EP Respecter les directives à la manipulation des denrées alimentaires</b></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. (C4)</p>	<input type="checkbox"/>				<p>1er semestre : référence au c2.8</p> <p>L'ensemble des règles d'hygiène en matière de manipulation des denrées alimentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle de la qualité de la réception des marchandises (b1.2)</li> <li>• Températures de stockage, durée de stockage</li> <li>• Propreté dans tous les domaines du traitement des aliments</li> <li>• Consignes de production (températures, planches à découper, refroidissement)</li> <li>• Consignes Gestion des déchets</li> </ul> <p>Protection de l'environnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denrées alimentaires issues de l'agriculture durable</li> <li>• Facteur multiplicateur de la protection du climat par rapport à l'empreinte carbone des aliments</li> <li>• Sécurité au travail : utilisation sûre des appareils et des machines</li> <li>• Technique de découpe sûre</li> <li>• Mesures préventives contre les brûlures, les chutes, etc.</li> <li>• Toxines dans les denrées alimentaires ou formation de toxines lors de la préparation</li> <li>• Déclaration</li> </ul>
<p><b>c5.4-EP Documenter les travaux avec des denrées alimentaires</b></p> <p>Ils comparent les documentations de travaux avec des denrées alimentaires et décrivent les éléments de ces documentations. (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>

<b>Domaine de compétences opérationnelles D : Vente de produits et encadrement des clients</b> Les employés en restauration de système agissent en tant qu'hôtes. Ils accueillent et prennent congé des clients de manière appropriée et les encadrent pendant leur séjour dans l'établissement. Cela comprend le conseil sur les mets, les boissons et autres produits typiques de l'établissement. Ils mettent en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing prédéfinies de l'entreprise de restauration de système. Ils reçoivent également les réclamations et les retours d'expérience et les transmettent au service compétent.					
<b>Compétences opérationnelles d1 : Présenter les produits et les prestations de services et entretenir les locaux pour les clients</b> Un aménagement ordonné et propre des locaux a un effet positif sur le bien-être des clients. Les employés en restauration de système aménagent les locaux destinés aux clients de manière attrayante et ordonnée, présentent les produits de façon à promouvoir les ventes et donnent des renseignements sur les prestations de services.					
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<b>d1.1-EP Présentation de produits</b> Les employés en restauration de système comparent différentes formes de présentation de produits et de prestations de services. (C4)			<input type="checkbox"/>		1er semestre : 2e semestre : référence b3.3 Connaître les possibilités d'utilisation ainsi que leurs avantages et inconvénients de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buffet</li> <li>• Vitrine</li> <li>• Comptoir avec ou sans front cooking, bar à café (types de bar)</li> <li>• Formes de service</li> </ul> Évaluer les effets de la psychologie de vente.
<b>d1.3-EP Entretien des locaux pour les clients</b> Ils décrivent les mesures à prendre pour entretenir les locaux pour les clients en tenant compte de la diversité et de l'inclusion. (C2)	<input type="checkbox"/>				1er semestre : référence c4.1 Préparer la salle de restaurant à l'affluence attendue.  Tenir compte d'un espace suffisant pour les déplacements des clients/visiteurs.

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<p><b>d1.4-EP Conception de points de vente</b>                      Ils différencient 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>			<input type="checkbox"/>		<p>1er semestre : référence b3.5                      2e semestre : référence b3.3                      3e semestre : référence à c3.2 / d1.1                      Aménagement d'un point de vente en tenant compte de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Couleurs, contrastes de couleurs</li> <li>• Formes</li> <li>• Matériaux</li> <li>• Inscription</li> <li>• Éclairage</li> <li>• Impression de marchandises</li> </ul> <p>Ainsi que tous les thèmes concernant les éléments de conception, l'importance et l'impact et les aides à la vente.</p> <p>Respecter le niveau AFP</p>

<b>Compétences opérationnelles d2 : Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé</b> Les employés en restauration de système sont des hôtes. Ils accueillent leurs clients, les encadrent et en prennent congé. Leur présentation et leur apparence ont une influence sur le bien-être des clients, c'est pourquoi ils veillent à avoir une présentation propre et aimable.					
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<b>d2.1-EP Se présenter comme hôtes et accueillir les clients</b> a) Les employés en restauration de système comparent les différentes manières de se présenter face aux clients et en déduisent les comportements favorables. (C5)  b) Dans le cadre de simulations d'action, ils accueillent des clients, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais (C3)			<input type="checkbox"/>		1er semestre : référence au d2.2-3 3e semestre : a) Connaître les principes rhétoriques relatifs à : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurance</li> <li>• Apparence et comportement (Knigge)</li> <li>• Valeurs</li> </ul> b) Capacité à accueillir des clients : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mener des dialogues de prise en charge des hôtes</li> <li>• Tenir une conversation simple</li> <li>• Expliquer les offres</li> </ul>
<b>d2.2-EP Présentation personnelle</b> Ils décrivent les règles de communication et leurs effets. (C3)	<input type="checkbox"/>				1er semestre : référence au d2.3 Pouvoir : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication verbale, non verbale, paraverbale</li> <li>• Le modèle émetteur-récepteur selon Watzlawick.</li> </ul> Appliquer en fonction du destinataire

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<p><b>d2.3-EP Hygiène personnelle</b>                      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 : référence à d2.2 / b3.5
<p><b>d2.4-EP Encadrement des clients</b>                      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 : référence à d2.2 / d2.3 3e semestre : référence au d2.1 Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventes actives / passives</li> <li>• Ventes additionnelles</li> <li>• Conseiller, expliquer</li> <li>• Groupes d'hôtes ayant des exigences particulières (en situation d'handicap, restrictions)</li> <li>• Détermination des besoins en communication</li> </ul>
<p><b>d2.5-EP Prise de congé des clients</b>                      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 au d2.2 3e semestre : référence à d2.1 / d2.3 Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de congé des clients, également en anglais.</li> <li>• Moment de la prise de congé.</li> <li>• Formes d'adieu.</li> </ul>

<b>Compétences opérationnelles d3 : Conseiller les clients sur une sélection de produits et de prestations de services et les servir</b>					
Les employés en restauration de système conseillent leurs clients sur les produits et les prestations de services avec assistance. Ils donnent des recommandations et attirent l'attention des clients sur des particularités telles que les allergènes, les ingrédients, les actions, les promotions ou les méthodes de production ainsi que sur les mets végétariens et végétaliens. Une fois la commande passée, ils servent les clients.					
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<b>d3.1-EP Détermination des besoins</b> a) Les employés 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"> <li>• Enquêtes auprès des hôtes</li> <li>• Études de marché (primaires/secondaires)</li> <li>• Réactions</li> <li>• Satisfaction des clients</li> <li>• Conversations avec les invités</li> </ul>
<b>d3.2-EP Conseil</b> 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 3e semestre : référence au d2 Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendre activement</li> <li>• Culture du feedback</li> <li>• Conduite d'entretiens</li> <li>• Techniques de questionnement</li> <li>• Détermination des besoins</li> <li>• Principe AIDA</li> <li>• Gaspillage de denrées alimentaires</li> </ul>

Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<p><b>d3.3-EP Indication des particularités</b></p> <p>a) Ils décrivent les particularités des denrées alimentaires, des produits et des prestations services, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C2)</p> <p>b) Ils expliquent les avantages des produits de saison, régionaux, végétariens et végétaliens et expliquent les labels correspondants. (C2)</p>		<input type="checkbox"/>			<p>1er semestre : référence à c2.8 / d2.2-3                      2e semestre : référence à b3.3</p> <p>Thèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saisonnalité</li> <li>• Différences entre les labels</li> <li>• Qualités</li> <li>• Particularités Goût, qualité, vente</li> <li>• Ingrédients</li> <li>• Préparations, Front cooking</li> <li>• Formes de service spéciales</li> </ul> <p>Respecter le niveau AFP</p>
<p><b>d3.4-EP Servir</b></p> <p>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 au d2.2-3                      2e semestre :</p> <p>Thèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Types de service</li> <li>• Possibilités de présentation pour différents mets et des boissons</li> </ul>

<b>Compétences opérationnelles d4 : Mettre en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing de l'entreprise de restauration</b> Les employés en restauration de système collaborent aux activités de vente et aux mesures de marketing. Ils les mettent en œuvre conformément aux directives..					
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<b>d4.2-EP Activités de vente</b> Les employés 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"/>		3e semestre : référence à c3.2 / d1.4 / d5 Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psychologie de la vente ; étapes du processus de vente</li> <li>• Ventes actives et passives</li> <li>• Aménagement des points de vente</li> <li>• aides à la vente</li> </ul>
<b>d4.3-EP Mesures de marketing</b> Ils appliquent des mesures de marketing dans des études de cas. (C3)			<input type="checkbox"/>		3e semestre : Mise en œuvre de mesures de marketing : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesures publicitaires</li> <li>• Plan d'action</li> </ul>

<b>Compétences opérationnelles d5 : Vendre les produits et les prestations de services faisant partie de l'offre de l'entreprise de restauration</b> Les employés en restauration de système de système concluent des processus de vente prédéfinis des produits et des prestations de services. Ce faisant, ils exécutent des processus de paiement avec différents types de paiement ainsi que des ventes supplémentaires de produits et de prestations de services					
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<b>d5.2-EP Processus de paiement</b> Les employés en restauration de système comparent 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"> <li>• Avantages Inconvénients</li> <li>• Types de paiement adaptés aux processus de vente</li> </ul>
<b>d5.3-EP Ventes supplémentaires</b> 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"/>		3e semestre : référence à d1 / d3.2 Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Up-selling, cross-selling</li> <li>• Obligation légale à la vente aux clients</li> </ul> Différents types de plats proposés

<b>Compétences opérationnelles d6 : Recevoir et transmettre les retours d'expérience et les réclamations des clients concernant l'offre, les produits et les prestations de services</b>					
Les employés en restauration de système sont en contact avec les clients. Ils reçoivent ainsi des retours d'expérience sur l'offre, les produits et les prestations de services. Ils reçoivent également des réclamations et les transmettent correctement pour traitement.					
Objectifs évaluateurs école professionnelle	1	2	3	4	Remarques
<b>d6.1-EP Réceptionner les feedbacks et les réclamations</b> Les employés en restauration de système décrivent des méthodes pour réceptionner des feedbacks et des réclamations des clients concernant l' offre, les produits et les prestations de service et les appliquent lors de simulations d'action, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)				<input type="checkbox"/>	3e semestre : référence à d1 / d2 4e semestre : Thèmes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus de réclamation</li> <li>• Mener des entretiens de feedback</li> <li>• Règle de Mehrabian</li> </ul> Respecter le niveau AFP

