



Validation des acquis d'expériences

**Spécialiste en restauration CFC**

**Profil de qualification**

## Vue d'ensemble des compétences opérationnelles (extrait du plan de formation)

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles→						
<b>a</b>	<b>Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte</b>	a1 : Préparer et co-élaborer des services et une ambiance compatibles avec l'événement, compte tenu des souhaits des clients et des directives de l'établissement.	a2 : Accueillir les clients, déterminer leurs besoins et créer une atmosphère agréable par sa propre personnalité, une attitude appropriée et une belle assurance.	a3 : Appliquer les procédures et les types de service dans le conseil de la clientèle.	a4 : Établir des relations avec les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques et les clients et garder son calme dans des situations inhabituelles.	a5 : Recueillir les commentaires directs des clients et mettre en œuvre des mesures.	a6 : Communiquer et expliquer des traditions régionales et des particularités culturelles aux clients.	a7 : Communiquer avec les clients et les conseiller sur les offres de l'établissement dans une deuxième langue nationale ou en anglais.
<b>b</b>	<b>Conception du service des boissons</b>	b1 : Préparer la mise en place pour le service des boissons tant dans le service quotidien que pour les grands événements.	b2 : Expliquer l'offre de boissons aux clients et recommander et vendre des boissons.	b3 : Préparer des boissons, les arranger, les présenter aux clients et les servir.	b4 : Dans le service des boissons, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.	b5 : Dans le service des boissons, conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais en employant le langage spécialisé.		
<b>c</b>	<b>Conception du service des mets</b>	c1 : Préparer la mise en place pour le service des mets tant dans le service quotidien que pour les grands événements.	c2 : Expliquer aux clients l'offre de mets et recommander et vendre des mets.	c3 : Préparer et dresser des mets en présence du client, les lui présenter et les servir.	c4 : Dans le service des mets, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.	c5 : Dans le service des mets, conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais en employant le langage spécialisé.		
<b>d</b>	<b>Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente</b>	d1 : Utiliser les systèmes de réservation ainsi que les moyens d'information et de communication.	d2 : Se servir des systèmes de commande et de caisse, établir les additions et procéder à l'encaissement.	d3 : Utiliser l'infrastructure technique.	d4 : Analyser et interpréter les commentaires et évaluations des clients.	d5 : Appliquer les critères du concept opérationnel de l'établissement et de la planification des offres.	d6 : Expliquer aux clients les prix définis pour les mets et les boissons et les justifier.	
<b>e</b>	<b>Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur</b>	e1 : Gérer les marchandises, du contrôle des stocks jusqu'à la sortie des marchandises.	e2 : Passer des accords avec d'autres secteurs de l'établissement et veiller avec ces derniers au bon fonctionnement des processus.	e3 : Organiser le buffet des boissons et le poste de débarassage.	e4 : Éviter les gaspillages et éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles.	e5 : Prendre et mettre en œuvre des mesures pour préserver la valeur et utiliser l'énergie et le matériel de manière économe.		
<b>f</b>	<b>Conception d'offres spéciales de l'établissement</b>	f1 : Recommander aux clients des vins et des bières appropriés et les servir dans les règles de l'art.	f2 : Préparer et servir aux clients des créations spéciales à base de café et de thé.	f3 : Conseiller aux clients une offre complète de cocktails, préparer des cocktails complexes et les servir.	f4 : Flamber, fileter, trancher et mariner des plats spéciaux en présence des clients, les présenter et les servir.			

Domaine de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles
<b>a Opération en tant qu'hôtesse ou hôte</b>	a1 : Préparer et co-élaborer des services et une ambiance compatibles avec l'évènement, compte tenu des souhaits des clients et des directives de l'établissement.
	a2 : Accueillir les clients, déterminer leurs besoins et créer une atmosphère agréable par sa propre personnalité, une attitude appropriée et une belle assurance.
	a3 : Appliquer les procédures et les types de service dans le conseil de la clientèle.
	a4 : Etablir des relations avec les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques et les clients et garder son calme dans des situations inhabituelles.
	a5 : Recueillir les commentaires directs des clients et mettre en œuvre des mesures.
	a6 : Communiquer et expliquer des traditions régionales et des particularités culturelles aux clients.
	a7 : Communiquer avec les clients et les conseiller sur les offres de l'établissement dans une deuxième langue nationale ou en anglais.
<b>b Conception du service des boissons</b>	b1 : Préparer la mise en place pour le service des boissons tant dans le service quotidien que pour les grands événements.
	b2 : Expliquer l'offre de boissons aux clients et recommander et vendre des boissons.
	b3 : Préparer des boissons, les arranger, les présenter aux clients et les servir.
	b4 : Dans le service des boissons, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.
	b5 : Dans le service des boissons, conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais en employant le langage spécialisé.
<b>c Conception du service des mets</b>	c1 : Préparer la mise en place pour le service des mets tant dans le service quotidien que pour les grands événements.
	c2 : Expliquer aux clients l'offre de mets et recommander et vendre des mets.
	c3 : Préparer et dresser des mets en présence du client, les lui présenter et les servir.
	c4 : Dans le service des mets, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.
	c5 : Dans le service des mets, conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais en employant le langage spécialisé.

Domaine de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles
<b>d Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente</b>	d1 : Utiliser les systèmes de réservation ainsi que les moyens d'information et de communication.
	d2 : Se servir des systèmes de commande et de caisse, établir les additions et procéder à l'encaissement.
	d3 : Utiliser l'infrastructure technique.
	d4 : Analyser et interpréter les commentaires et évaluations des clients.
	d5 : Appliquer les critères du concept opérationnel de l'établissement et de la planification des offres.
	d6 : Expliquer aux clients les prix définis pour les mets et les boissons et les justifier.
<b>e Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur</b>	e1 : Gérer les marchandises, du contrôle des stocks jusqu'à la sortie des marchandises.
	e2 : Passer des accords avec d'autres secteurs de l'établissement et veiller avec ces derniers au bon fonctionnement des processus.
	e3 : Organiser le buffet des boissons et le poste de débarrassage.
	e4 : Éviter les gaspillages et éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles.
	e5 : Prendre et mettre en œuvre des mesures pour préserver la valeur et utiliser l'énergie et le matériel de manière économe.
<b>f Conception d'offres spéciales de l'établissement</b>	<b>Une des compétences opérationnelles f1 à f4 doit être validée</b>
f1 : Jeune sommelier	f1 : Recommander aux clients des vins et des bières appropriés et les servir dans les règles de l'art.
f2 : Jeune barista	f2 : Préparer et servir aux clients des créations spéciales à base de café et de thé.
f3 : Jeune barman	f3 : Conseiller aux clients une offre complète de cocktails, préparer des cocktails complexes et les servir.
f4 : Jeune chef de rang	f4 : Flamber, fileter, trancher et mariner des plats spéciaux en présence des clients, les présenter et les servir.

Pour chacun des domaines de compétences opérationnelles a – e au moins trois compétences opérationnelles doivent être acquises et sur les domaines de compétences opérationnelles f une compétence opérationnelle doit être acquise. Considérées dans leur ensemble au moins 21 compétences opérationnelles (env. 65 %) doivent être acquises.