

Domaine de compétences opérationnelles (DCO)

DCO A : **Planification des processus**
DCO B : **Gestion des produits et des prestations de services**
DCO C : **Préparation des mets et des boissons**
DCO D : **Vente de produits et encadrement des clients**

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 :

- Situation de référence
- Entreprises de référence

Les situations de référence sont différentes pour les CFC et les AFP.
Les entreprises de référence sont identiques pour le CFC et l'AFP.

Rapport de formation et Note CCP

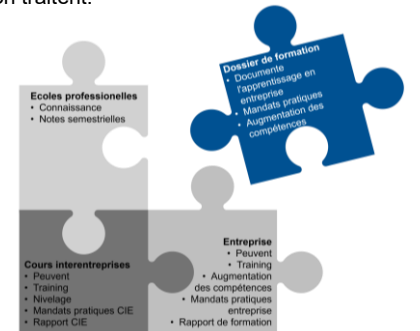
A partir du 1er semestre et jusqu'au 5e semestre, le formateur/formatrice professionnelle établit, en plus du rapport de formation, une note d'expérience sur les compétences professionnelles pratiques (Note CPP).

La note d'expérience peut être générée à l'aide de l'outil de dossier de formation.

Dossier de formation

L'outil de dossier de formation d'Hotel & Gastro formation Suisse et du partenaire de mise en œuvre WIGL, permet de relier entre eux les trois lieux de formation. La personne en formation et l'offre de l'entreprise y occupe une place centrale de cette démarche.

Les personnes en formation sont amenées, par le biais de mandats pratiques, à effectuer des travaux essentiels de la pratique en lien avec les compétences opérationnelles à acquérir. Les mandats pratiques comprennent des situations que les personnes en formation traitent.



Tâches des personnes en formation

Les apprentis tiennent un dossier de formation qui sert à la préparation du TPP.

Procédure de qualification

Domaine de qualification
Travail pratique prescrit (TPP)
Pondération 50 %
Note éliminatoire

DCO A Planification des processus
DCO C Préparation des mets et des boissons
Pondération 40 %
DCO B Gestion des produits et des prestations de services
Pondération 20 %
DCO D Vente de produits et encadrement des clients
Pondération 20 %
DCO A-D Entretien professionnel
Pondération 20 %

Total 5.5 heures

180 minutes	Position 1 DCO A et C
60 minutes	Position 2 DCO B
60 minutes	Position 3 DCO D
30 minutes	Position 4 DCO A, B et D

Mise en œuvre de la TPP

Pour la mise en œuvre du TPP, la candidate ou le candidat reçoit, au plus tard quatre semaines avant le jour de l'examen proprement dit, un mandat de préparation écrit incluant des informations sur le déroulement de l'examen de la part de la cheffe experte / du chef expert.

Focus sur le contenu

	1er semestre	2ème semestre	3ème semestre	4e semestre	5e semestre	6. Semester
Mandats pratiques en entreprise (MPE)	• MPE1_01 Documenter les travaux avec des denrées alimentaires • MPE1_02 Nettoyer le poste de travail • MPE1_03 Configuration du poste de travail • MPE1_04 Réceptionner, contrôler et stocker les denrées alimentaires et le matériel d'entreprise	• MPE2_01 Manipulation des denrées alimentaires • MPE2_02 Mettre en scène et présenter des mets et des boissons • MPE2_03 Surveillance des stocks • MPE2_04 Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé	• MPE3_01 Commander des marchandises pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing • MPE3_02 Déterminer et inventorier les stocks de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise • MPE3_03 Planification des activités de vente	• MPE4_01 Commander les prestations de services et les activités de promotion des ventes pour l'entreprise de restauration • MPE4_02 Conseiller et servir les clients et recevoir leur feedback • MPE4_03 Traiter les demandes des clients	• MPE5_01 Planification des activités et communication • MPE5_02 Analyser les chiffres clés opérationnels • MPE5_03 Mettre en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing de l'entreprise de restauration, les évaluer et introduire des améliorations	
École professionnelle (EP)	• Planification des infrastructures et des postes de travail • Aménagement de l'infrastructure • Aménagement des postes de travail • Contrôle des marchandises • Stockage de matériel d'entreprise • Stockage de denrées alimentaires • Hygiène • Manipulation des denrées alimentaires • Configuration du poste de travail • Gaspillage alimentaire • Élimination des déchets • Nettoyage du poste de travail • Respecter les directives à la manipulation des denrées alimentaires • Documenter les travaux avec des denrées alimentaires • Se présenter comme hôte et accueillir les clients • Présentation personnelle • Hygiène personnelle • Encadrement des clients	• Détermination des quantités • Planification de la transformation • Planification des activités de vente • Déclaration des denrées alimentaires • Surveillance des stocks • Sélection d'appareils et de machines • Utilisation d'appareils et de machines • Calculer les ingrédients • Activités de préparation • Préparation de mets et de boissons • Finition des mets et des boissons • Mettre en scène et présenter des mets et des boissons • Présentation de produits • Prise de congé des clients • Détermination des besoins • Servir • Processus de paiement • Ventes supplémentaires	• Préparation des instruments de contrôle • Flux de clients • Ajustement des quantités • Quantités commandées • Processus de commande • Enregistrement des entrées de marchandises • Demande d'offres • Contrôle de la qualité des mets et des boissons • Directives pour la préparation des mets et des boissons • Aménagement des locaux pour les clients • Conception de points de vente • Conseil • Indication des particularités • Obtenir un feedback • Recevoir des feedbacks et des réclamations	• Communication des tâches et des spécificités • Planifier des mesures de marketing • Enregistrement des stocks • Documentation des stocks • Livraison des données • Vérifier le bon fonctionnement des appareils et des machines • Pannes et défauts d'appareils et de machines • Traitement des demandes d'événements • Traiter les demandes d'offres et de prestations de services • Commandes d'événements • Commandes d'offres et de prestations de services • Enregistrement des données des clients • Mesures de marketing	• Planification des activités • Directives relatives au temps de travail • Préparation des instruments de contrôle • Détermination des chiffres clés • Flux d'information • Instruction • Mesures en cas d'écart par rapport aux objectifs • Transmission d'informations • Traitement des feedbacks et des réclamations • Documenter les réclamations	• Interpréter les chiffres clés • Mesures basées sur les chiffres clés • Activités de vente • Améliorations pour les mesures de vente et de marketing • Améliorations pour les mesures de vente et de marketing
Cours interentreprise (CIE)	• Manipulation des denrées alimentaires, préparation des mets, préparation de la salle de restaurant	• Conseil et préparation des boissons	• Contrôle sensoriel, encadrement des clients (prise de congé)	• Stratégies de vente et de marketing, planification du personnel nécessaire	• Amélioration des mesures de marketing	

Responsabilité formatrices / formateurs professionnelle

- Attribution des mandats pratiques
- Évaluer des mandats pratiques
- Contrôler le dossier de formation
- Ouverture du rapport de formation par semestre

Spécial	• Entretien de période d'essai • Rapport de formation et Note CCP	• Rapport de formation et Note CCP	• Rapport de formation et Note CCP	• Rapport de formation et Note CCP	• Rapport de formation et Note CCP	• Rapport de formation • Certificat de formation
----------------	---	--	--	--	--	--