



Programme de formation pour les entreprises formatrices

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 6 novembre 2018 sur la formation professionnelle initiale de

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

No de la profession 79024

Sommaire

1	Introduction	1
2	Mandats pratiques pour les entreprises.....	1
3	Vue d'ensemble du programme de formation	2
4	Attribution des objectifs évaluateurs aux semestres 1 à 4	6
	Domaine de compétences opérationnelles a : Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte	6
	Domaine de compétences opérationnelles b : Conception du service des boissons.....	10
	Domaine de compétences opérationnelles c : Conception du service des mets.....	13
	Domaine de compétences opérationnelles d : Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente.....	17
	Domaine de compétences opérationnelles e : Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur	19

1 Introduction

Le programme de formation pour les entreprises formatrices se base sur le Plan de formation et donne une vue d'ensemble des compétences opérationnelles à développer, des objectifs évaluateurs à élaborer et des contenus à transmettre sur le lieu de formation qu'est l'entreprise.

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

2 Mandats pratiques pour les entreprises

Par le biais de mandats pratiques, les personnes en formation sont amenées à consigner des travaux essentiels de la pratique en entreprise en lien avec les compétences opérationnelles à acquérir. Les mandats pratiques comprennent des situations que les personnes en formation traitent. Afin de résoudre les mandats pratiques de manière autonome, ceux-ci sont mis en relation avec les contenus spécifiques préparés. Le mandat pratique est associé à un travail d'autoréflexion. En outre, les formateurs professionnels doivent pouvoir donner un feedback fondé sur la base de critères prédéfinis (évaluation externe qualifiée). Outre le feedback sous forme de texte ou d'image, l'évaluation externe contient des points individuels qui sont également intégrés dans le rapport de formation.

Le rapport de formation du CSFO doit toujours être rempli par les formateurs et formatrices eux-mêmes. Les mandats pratiques traités au cours d'un semestre sont toutefois intégrés dans le rapport de formation en tant qu'aide au remplissage. Ainsi, les retours d'information sous forme de texte et d'images sont regroupés et affichés dans une colonne. Cela aide les formateurs à avoir une vue d'ensemble des travaux effectués au cours des mois précédents. Comme les personnes en formation pourraient se donner particulièrement de la peine lors des mandats pratiques ou mal comprendre un mandat pratique et que celui-ci soit en conséquence mal réalisé, l'image pourrait être faussée sur l'ensemble du semestre. Pour y remédier, l'évaluation externe sert d'aide pour le remplissage, mais le rapport de formation n'est pas automatiquement rempli dans son intégralité.

3 Vue d'ensemble du programme de formation

Objectifs évaluateurs 1er semestre	Objectifs évaluateurs 2ème semestre	Objectifs évaluateurs 3ème semestre	Objectifs évaluateurs 4e semestre
DCO a : opérations en tant qu'hôtesse ou hôte			
a1 Préparer l'ambiance pour le service quotidien et les événements.			
a1.1 Formes de table a1.2 Décorations pour les pièces et les tables a1.3 Ambiance des pièces	a1.1 Formes de table a1.2 Décorations pour les pièces et les tables a1.3 Ambiance des pièces	a1.3 Ambiance des pièces	
a2 Accueillir les clients, déterminer leurs besoins et créer une atmosphère agréable par sa propre personnalité, une attitude appropriée et une grande assurance.			
a2.1 Recevoir des clients a2.2 Apparence a2.3 Soins corporels, maquillage, habillement, uniforme, langue	a2.1 Recevoir des clients a2.2 Apparence a2.3 Soins corporels, maquillage, habillement, uniforme, langue	a2. Recevoir des clients a2.2 Apparence	a2.1 Recevoir des clients a2.2 Apparence
a3 Appliquer des procédures et types de service dans le conseil de la clientèle.			
a3.1 Procédures et types de service	a3.1 Procédures et types de service	a3.1 Procédures et types de service	a3.1 Procédures et types de service
a4 Établir des relations avec les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques et les clients et garder son calme dans des situations inhabituelles.			
	a4.2 Comportement verbal et non verbal a4.3 Garder son calme	a4.2 Comportement verbal et non verbal	a4.2 Comportement verbal et non verbal
a5 Recueillir et relayer les commentaires directs des clients.			
		a5.1 Commentaires des clients ainsi qu'aux réclamations a5.2 Aptitudes et comportements	a5.1 Commentaires des clients ainsi qu'aux réclamations a5.2 Aptitudes et comportements
a6 Communiquer et expliquer des traditions régionales et des particularités culturelles aux clients.			
		a6.1 Traditions et spécialités régionales	a6.1 Traditions et spécialités régionales
a7 Communiquer avec les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais.			
		a7.2 Conversations simples	a7.2 Conversations simples

Objectifs évaluateurs 1er semestre	Objectifs évaluateurs 2ème semestre	Objectifs évaluateurs 3ème semestre	Objectifs évaluateurs 4e semestre
DCO b : Conception du service des boissons			
b1 Préparer la mise en place pour le service des boissons tant dans le service quotidien que pour les événements.			
b1.1 Ustensiles nécessaires compte tenu des critères de l'établissement	b1.1 Ustensiles nécessaires compte tenu des critères de l'établissement		
b2 Expliquer aux clients l'offre de boisson et recommander et vendre des boissons.			
b2.1 Boissons quant à leur origine, production, entreposage et à leurs caractéristiques b2.2 Vendre des boissons	b2.1 Boissons quant à leur origine, production, entreposage et à leurs caractéristiques b2.2 Vendre des boissons	b2.1 Boissons quant à leur origine, production, entreposage et à leurs caractéristiques b2.2 Vendre des boissons b2.3 Déclarations	b2.1 Boissons quant à leur origine, production, entreposage et à leurs caractéristiques b2.2 Vendre des boissons b2.3 Déclarations
b3 En suivant des instructions, préparer les boissons, les arranger, les présenter aux clients et les servir.			
b3.1 Préparer et présenter les boissons b3.2 Techniques de service	b3.1 Préparer et présenter les boissons b3.2 Techniques de service	b3.1 Préparer et présenter les boissons b3.2 Techniques de service	b3.1 Préparer et présenter les boissons b3.2 Techniques de service
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.			
b4.1 Ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels b4.3 Concept d'hygiène b4.4 Sécurité au travail, protection contre l'incendie et protection de la santé	b4.1 Ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels	b4.2 Qualité des boissons b4.5 Protection de l'environnement et développement durable	b4.2 Qualité des boissons
DCO c : Conception du service des mets			
c1 Préparer la mise en place pour le service des mets tant dans le service quotidien que pour les événements.			
c1.1 Ustensiles nécessaires c1.2 Couverts c1.3 Dressage	c1.1 Ustensiles nécessaires c1.2 Couverts c1.3 Dressage	c1.1 ustensiles nécessaires c1.2 Couverts c1.3 Dressage	
c2 Expliquer aux clients l'offre de mets et recommander et vendre des mets.			
c2.5 Recommander et vendre des mets, ventes supplémentaires	c2.1 Substances nutritives, intolérances et allergies c2.5 Recommander et vendre les mets, ventes supplémentaires	c2.2 Méthodes de cuisson c2.4 Juger les mets sur leur qualité c2.5 Recommander et vendre les mets, ventes supplémentaires	c2.5 Recommander et vendre les mets, ventes supplémentaires

Objectifs évaluateurs 1er semestre	Objectifs évaluateurs 2ème semestre	Objectifs évaluateurs 3ème semestre	Objectifs évaluateurs 4e semestre
c3 Dresser, présenter et servir les mets conformément aux critères de l'établissement.			
c3.1 Procédures et types de service c3.2 Dresser les mets et les servir	c3.1 Procédures et types de service c3.2 Dresser les mets et les servir	c3.1 Procédures et types de service c3.2 Dresser les mets et les servir	c3.1 Procédures et types de service c3.2 Dresser les mets 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.			
c4.1 Ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels c4.3 Concept d'hygiène c4.4 Sécurité au travail, protection contre l'incendie et protection de la sante	c4.1 Ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels c4.3 Concept d'hygiène c4.4 Sécurité au travail, protection contre l'incendie et protection de la sante	c4.1 Ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels c4.2 Qualité des mets c4.3 Concept d'hygiène c4.5 Protection de l'environnement et de développement durable	
DCO d : Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente			
d1 Utiliser les systèmes de réservation.			
	d1.1 Système de réservation	d1.2 Moyens d'information et de communication	
d2 Se servir des systèmes de commande et de caisse, établir les additions et procéder à l'encaissement.			
d2.1 Systèmes de commande et de caisse d2.2 Notes d2.3 Modes et moyens de paiement	d2.1 Systèmes de commande et de caisse d2.2 Notes d2.3 Modes et moyens de paiement		
d3 Utiliser l'infrastructure technique.			
d3.1 Machines, appareils et les ustensiles	d3.1 Machines, appareils et les ustensiles		
d4 Tenir compte des prescriptions de l'organisation opérationnelle.			
d4.1 Structure organisationnelle	d4.2 Concept d'entreprise	d4.3 Prix d'un menu	
DCO e : Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur			
e1 : Contrôler les stocks et gérer les marchandises			
	e1.1 Réception des marchandises et leur entreposage	e1.1 Réception des marchandises et leur entreposage e1.2 Inventaire des marchandises	

Objectif évaluateur 1er semestre	Objectif évaluateur 2ème semestre	Objectif évaluateur 3ème semestre	Objectif évaluateur 4e semestre
e2 Passer des accords avec d'autres secteurs de l'établissement.			
		e2.1 Services en amont et en aval (interfaces) e2.2 Documents	
e3 Organiser le buffet de boissons et la poste de débarrassage			
e3.1 Se servir des installations et des appareils e3.2 Vérifier les stocks du buffet de boissons e3.3 Poste de service (poste de débarrassage)			
e4 Éviter les gaspillages et éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles.			
e4.1 Éviter les résidus alimentaires (Food-Waste) e4.2 Éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles			
e5 Mettre en œuvre des mesures pour préserver la valeur et utiliser l'énergie et le matériel de manière économe.			
e5.1 Nettoyer les Machines, appareils et outils e5.2 Nettoyer les locaux de vente e5.3 Dommages e5.4 Produits de nettoyage	e5.1 Nettoyer les Machines, appareils et outils e5.2 Nettoyer les locaux de vente e5.3 Dommages e5.4 Produits de nettoyage		

4 Attribution des objectifs évaluateurs aux semestres 1 à 4

Domaine de compétences opérationnelles a : Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte							
Les clients constituent le plus important groupe d'intéressés de toute entreprise gastronomique. Leurs besoins et leur satisfaction constituent dès lors le point central des pensées et des actions des employés en restauration. Ils reçoivent, conseillent et encadrent les clients, leur recommandent des plats et des boissons, veillent à ce que le service soit exécuté selon les règles de l'art et prennent congé des clients avec amabilité et prévenance. L'accueil, le conseil et la prise en charge des clients sont d'importantes compétences des employés en restauration, qui en font, au cours de leur formation, une attitude et un comportement fondamental.							
Compétence opérationnelle a1 : Préparer l'ambiance pour le service quotidien et les événements.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
a1.1 Utiliser les formes de tables appropriées pour l'établissement et les catégories de clients dans différentes situations. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Concept du restaurant, visite des locaux, styles des locaux, groupes d'hôtes, événements Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises : 1 // 2	MPE 102 MPE 103 MPE 303	AS 1 AS 2 AS 3
a1.2 Employer les décorations pour pièces et tables en fonction de divers objectifs et différents événements. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3	MPE 102 MPE 103 MPE 203 MPE 303	AS 1 AS 2 AS 3
a1.3 Organiser l' ambiance des pièces selon les prescriptions avec de l'éclairage, de la musique etc., et créer un climat ambiant agréable (température, aération). (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3	MPE 103 MPE 203 MPE 303	AS 1 AS 2

Légende :

Champ bleu foncé = instruire et appliquer ce semestre.

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

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

Remarques : complétées par l'Ortra

Missions pratiques (MPE) : Approfondissement de la théorie et de la pratique

Analyse de la situation (AS)

Compétence opérationnelle a2 : Accueillir les clients, déterminer leurs besoins et créer une atmosphère agréable par sa propre personnalité, une attitude appropriée et une grande assurance.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
a2.1 Recevoir les clients en fonction de l'événement et de la situation et réagir à leurs besoins imprévus. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 104 MPE 201 MPE 204 MPE 303 MPE 401	AS 2 AS 3
a2.2 Avoir conscience de l'importance de son apparence personnelle, évaluer avec réalisme son propre comportement ainsi que son effet et le faire évoluer. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 104 MPE 204 MPE 405	AS 3
a2.3 Accorder l'attention nécessaire aux soins corporels , au maquillage et à l' habillement / uniforme , au langage et à la gestuelle compte tenu des critères de l'établissement. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Vêtements de travail, hygiène personnelle Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 104 MPE 204 MPE 405	AS 3

Compétence opérationnelle a3 : Appliquer des procédures et types de service dans le conseil de la clientèle.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
a3.1 Appliquer des procédures et types de service pour différents événements et clients. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. // 2. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 303 MPE 401	AS 2 AS 3

Compétence opérationnelle a4 : Établir des relations avec les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques et les clients et garder son calme dans des situations inhabituelles.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
a4.1 Expliquer l'évolution des changements de valeurs dans la société en référence avec la branche et en déduire les conséquences possibles pour l'établissement. (C2)					Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle 1. // 4. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE		
a4.2 Faire évoluer le comportement verbal et non verbal dans l'intérêt des clients, des supérieurs hiérarchiques et des collaborateurs. (C5)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 2. // 3. Cours interentreprises : 3 // 4	MPE 101 MPE 104 MPE 202 MPE 403	AS 2
a4.3 Garder son calme dans des situations inhabituelles et stressantes. (C3)		<input type="checkbox"/>			Semestre de l'école professionnelle : 3. Cours interentreprises : 3 // 4	MPE 101 MPE 202 MPE 403	AS 2

Compétence opérationnelle a5 : Recueillir et relayer les commentaires directs des clients.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
a5.1 Réagir aux commentaires positifs et négatifs des clients ainsi qu'aux réclamations , les relayer. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE 202 MPE 403	
a5.2 Sur la base des résultats du travail et des commentaires des clients, s'interroger sur ses propres aptitudes et comportements et les faire évoluer. (C5)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 202 MPE 403	

Compétence opérationnelle a6 : Communiquer et expliquer des traditions régionales et des particularités culturelles aux clients.						
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques
a6.1 Communiquer et expliquer des traditions et spécialités régionales ainsi que des particularités culturelles aux clients (plats régionaux, boissons, événements, coutumes, fêtes, curiosités, etc.). (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 2. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	

Compétence opérationnelle a7 : Communiquer avec les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais.						
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques
a7.1 Dans une seconde langue nationale ou en anglais, posséder le vocabulaire fondamental de la restauration et de ses propres activités (mets, denrées alimentaires, boissons, vaisselle, verres, etc.) et comprendre des textes simples. (C2)					Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. // 4. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
a7.2 Mener des conversations simples dans une seconde langue nationale ou en anglais. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. // 4. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	

Domaine de compétences opérationnelles b : Conception du service des boissons							
Les employés en restauration disposent des connaissances nécessaires pour conseiller les clients avec compétence, ainsi que des techniques pour servir les boissons. Les employés en restauration sont capables de vendre aux clients des boissons de l'établissement compte tenu des objectifs fixés. À cet effet, ils recommandent des boissons dans le cadre des dispositions légales et de l'entreprise et ils les servent dans les règles de l'art.							
Compétence opérationnelle b1 : Préparer la mise en place pour le service des boissons tant dans le service quotidien que pour les événements.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
b1.1 Sur la base du planning quotidien du service des boissons, préparer les ustensiles nécessaires compte tenu des critères de l'établissement , tels que : <ul style="list-style-type: none"> • carte des vins et des boissons • ouvre-bouteille / tire-bouchon • ustensiles pour cocktails • bloc-notes et stylos • moyens électroniques (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 303	AS 1 AS 2 AS 3

Compétence opérationnelle b2 : Expliquer aux clients l'offre de boisson et recommander et vendre des boissons.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
b2.1 Expliquer et comparer les boissons alcooliques et non alcooliques quant à leur origine, production, entreposage et à leurs caractéristiques . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 404	AS 3
b2.2 Conseiller les clients au moyen de la carte des boissons, leur vendre des boissons et générer des ventes supplémentaires. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre de l'école professionnelle : 2. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 201 MPE 401 MPE 402 MPE 404	AS 3

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
b2.3 Expliquer aux clients les déclarations dans la carte des boissons. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE		AS 3

Compétence opérationnelle b3 En suivant des instructions, préparer les boissons, les arranger, les présenter aux clients et les servir.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
b3.1 Préparer et présenter les boissons sur la base des commandes des clients et des critères de l'établissement (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 303 MPE 401 MPE 402 MPE 404	AS 2 AS 3
b3.2 Appliquer les techniques de service pour le service des boissons. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 303 MPE 401 MPE 402	AS 2 AS 3

Compétence opérationnelle 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.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
b4.1 Mettre en œuvre les dispositions de l' ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels se référant au service des boissons. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre de l'école professionnelle : 2. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4		AS 2 AS 3
b4.2 Juger de la qualité des boissons et mettre en œuvre des mesures pour garantir la qualité. (C3))			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4		AS 2 AS 3

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
b4.3 Appliquer les prescriptions du concept d'hygiène de l'entreprise se référant au service des boissons dans son propre domaine. (C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre de l'école professionnelle : 2. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 402	AS 2 AS 3
b4.4 Mettre en œuvre les mesures en matière de sécurité au travail, de protection contre l'incendie et de protection de la santé se référant au service des boissons et, à cet effet : <ul style="list-style-type: none"> • éliminer ou réduire au minimum les risques d'accident • prodiguer les premiers secours • identifier les causes des incendies • montrer le comportement à suivre en cas d'incendie (C3) (Cf. annexe 2)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 101	AS 1 AS 2
b4.5 Appliquer les principes de l'établissement et les mesures de protection de l'environnement et de développement durable se référant au service des boissons. (C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre de l'école professionnelle : 2. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4		AS 2

Domaine de compétences opérationnelles c : Conception du service des mets Les employés en restauration disposent des connaissances nécessaires pour conseiller les clients avec compétence, ainsi que des techniques pour le service des mets. Les employés en restauration sont capables de vendre aux clients des mets de l'établissement en tenant compte des exigences des clients et des objectifs fixés. À cet effet, ils recommandent des mets dans le cadre des dispositions légales et de l'entreprise et les servent dans les règles de l'art.							
Compétence opérationnelle c1 : Préparer la mise en place pour le service des mets tant dans le service quotidien que pour les événements.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
c1.1 Sur la base du planning quotidien pour le service des mets, préparer les ustensiles nécessaires , tels que : <ul style="list-style-type: none"> • carte des mets • bloc-notes et stylos • moyens électroniques • allumettes (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises : 1 // 4	MPE 102	AS 1 AS 2 AS 3
c1.2 Utiliser les couverts pour différentes catégories de clients et événements. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises : 1 // 2 // 4	MPE 102 MPE 203 MPE 303	AS 1 AS 2 AS 3
c1.3 Appliquer les méthodes et les procédures de dressage . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises : 1 // 4	MPE 102 MPE 203 MPE 303	AS 1 AS 2 AS 3

Compétence opérationnelle c2 : Expliquer aux clients l'offre de mets et recommander et vendre des mets.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
c2.1 Au moment de recommander l'offre, conseiller les clients sur les substances nutritives et d'éventuelles intolérances et allergies . (C3)		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 1. // 2. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 201 MPE 301 MPE 302 MPE 303 MPE 304	AS 3
c2.2 Informer les clients sur les méthodes de cuisson dans l'offre de l'établissement. (C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 201 MPE 301 MPE 302 MPE 303 MPE 304	AS 3
c2.3 Préciser les principes d'une alimentation saine et expliquer les différentes formes de nutrition. (C2)					Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 1. // 2. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE		
c2.4 Juger les mets sur leur qualité dans l'offre de l'établissement et mettre en œuvre des mesures pour assurer la qualité. (C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 2. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 304	
c2.5 Recommander et vendre aux clients les mets adaptés sur la base de leurs besoins et de l'offre de l'établissement ainsi que générer des ventes supplémentaires . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle. 2. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 201 MPE 301 MPE 302 MPE 304 MPE 401	AS 3

Compétence opérationnelle c3 : Dresser, présenter et servir les mets conformément aux critères de l'établissement.						
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques
c3.1 Appliquer les procédures et types de service à différents menus et événements. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 303 MPE 401 AS 2 AS 3
c3.2 Dresser les mets selon l'offre de l'établissement et les servir . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 303 AS 2 AS 3

Compétence opérationnelle 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.						
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques
c4.1 Respecter les dispositions de l' ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels se référant au service des mets. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	AS 3
c4.2 Juger de la qualité des mets et mettre en œuvre des mesures pour garantir la qualité. (C3)			<input type="checkbox"/>		Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	AS 3
c4.3 Appliquer les prescriptions du concept d'hygiène de l'entreprise se référant au service des mets dans son propre domaine. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 303 AS 2 AS 3

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
<p>c4.4 Mettre en œuvre les mesures en matière de sécurité au travail, de protection contre l'incendie et de protection de la santé se référant au service des mets et, à cet effet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • éliminer ou réduire au minimum les risques d'accident • prodiguer les premiers secours • identifier les causes des incendies • montrer le comportement à suivre en cas d'incendie <p>(C3) (Cf. annexe 2)</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 1. // 2. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 101	
<p>c4.5 Appliquer les principes de l'établissement et les mesures de protection de l'environnement et de développement durable se référant au service des mets. (C3)</p>			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 1. // 2. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4		

Domaine de compétences opérationnelles d : Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente							
La mise en œuvre efficace des prescriptions en matière d'organisation est importante dans l'entreprise gastronomique. Les employés en restauration utilisent les systèmes de réservation, de commande et de caisse ainsi que les appareils et les machines pour contribuer aux processus de l'établissement.							
Compétence opérationnelle d1 : Utiliser les systèmes de réservation.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
d1.1 Utiliser le système de réservation de l'établissement (C3)		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE 204	AS 2
d1.2 Utiliser les moyens d'information et de communication en tenant compte des clients. (C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre de l'école professionnelle : 4. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE :	MPE 303	

Compétence opérationnelle d2 : Se servir des systèmes de commande et de caisse, établir les additions et procéder à l'encaissement.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
d2.1 Utiliser les systèmes de commande et de caisse et assurer le processus, de la commande jusqu'au décompte. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE 401	AS 2 AS 3
d2.2 Établir les notes , les expliquer aux clients et procéder à l'encaissement. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises : 2 // 3 // 4	MPE 201 MPE 303	AS 2 AS 3
d2.3 Utiliser les modes et moyens de paiement dans son propre établissement. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises : 2 // 3 // 4	MPE 303	AS 2 AS 3

Compétence opérationnelle d3 : Utiliser l'infrastructure technique.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
d3.1 Utiliser les machines, les appareils et les ustensiles et si nécessaire les expliquer aux clients. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 2. Cours interentreprises : 1 // 3		AS 2 AS 3

Compétence opérationnelle d4 : Tenir compte des prescriptions de l'organisation opérationnelle.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
d4.1 Expliquer la structure organisationnelle de son propre établissement. (C2)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1. // 4. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE		
d4.2 Décrire l'importance du concept d'entreprise pour ses propres tâches. (C2)		<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE		MPE 103
d4.3 Expliquer aux clients le prix d'un menu . (C2)			<input type="checkbox"/>		Semestre de l'école professionnelle : 4. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE		MPE 201

Domaine de compétences opérationnelles e : Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur						
Le bon fonctionnement des processus opérationnels est important pour les entreprises gastronomiques. Ils couvrent notamment l'hygiène, la sécurité au travail, la protection contre l'incendie et la protection de la santé, non seulement parce que des prescriptions légales et d'entreprises posent ces exigences, mais aussi parce que l'hygiène est un facteur décisif, autant pour la qualité des produits que pour le maintien de la valeur. Les employés en restauration mettent en œuvre de façon consciencieuse les prescriptions au quotidien dans l'établissement.						
Compétence opérationnelle e1 : Contrôler les stocks et gérer les marchandises.						
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques
e1.1 Effectuer et contrôler la réception des marchandises et leur entreposage de manière économique et écologique et, à cet effet, veiller aux points suivants : <ul style="list-style-type: none"> • lieux d'entreposage • températures • documentations • bases légales (C3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle 2. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	
e1.2 Effectuer l' inventaire des marchandises de l'établissement selon les prescriptions et pointer les listes d'inventaire. (C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 4. Pas d'objectifs évaluateurs dans les CIE	
Compétence opérationnelle e2 : Passer des accords avec d'autres secteurs de l'établissement.						
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques
e2.1 Discuter avec les services en amont et en aval (interfaces) du service quotidien et des processus et appliquer les processus prescrits. (C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 1. // 2. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 303 AS 2 AS 3
e2.2 Utiliser les documents comme les listes de contrôle, les listes de matériel, etc. (C3)			<input type="checkbox"/>		Semestre école professionnelle : 1. // 2. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 303 AS 3

Compétence opérationnelle e3 : Organiser le buffet de boissons et le poste de débarrassage.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
e3.1 Se servir des installations et des appareils au buffet des boissons et appliquer les processus de manière optimale. (C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises : 1	MPE 303	AS 2 AS 3
e3.2 Vérifier les stocks du buffet des boissons et les compléter (p. ex. avec la liste des stocks). (C3)	<input type="checkbox"/>				Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 1	MPE 303	
e3.3 Organiser le poste de service (poste de débarrassage) en tenant compte des prescriptions d'hygiène. (C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises : 1	MPE 303	AS 2 AS 3

Compétence opérationnelle e4 : Éviter les gaspillages et éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
e4.1 Mettre en œuvre les mesures pour éviter les résidus alimentaires (Food-Waste). <ul style="list-style-type: none"> Mesures lors du dressage et du service Traitement des mets (réfrigération, protection contre les impuretés, etc.) Utiliser les possibilités de recyclage (C4)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1. // 2. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 303	AS 3
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
e4.2 Éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles de manière économique et écologique. (C3)	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1. // 2. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 303	AS 2 AS 3

Compétence opérationnelle e5 : Mettre en œuvre des mesures pour préserver la valeur et utiliser l'énergie et le matériel de manière économe.							
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	Remarques	Mandats pratiques	
e5.1 Utiliser des machines, des appareils et des outils de travail pour nettoyer selon les prescriptions. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 303	AS 2 AS 3
e5.2 Nettoyer les machines, les appareils et les ustensiles ainsi que les locaux de vente et de production, y compris le mobilier. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 303	AS 3
e5.3 En cas de dommages ou d'usure excessive, informer le supérieur hiérarchique et prendre les mesures nécessaires. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE 303	
e5.4 Utiliser les produits de nettoyage de manière économique et écologique. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 4	MPE 303	AS 2

