



Programme de formation pour les entreprises formatrices

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

**Spécialiste en restauration
avec certificat fédéral de capacité (CFC)**

No de la profession 78705

Sommaire

1	Introduction	1
2	Mandats pratiques pour les entreprises.....	1
3	Aperçu général du programme de formation.....	2
4	Attribution des objectifs évaluateurs aux semestres 1 à 6	8
	Domaine de compétences opérationnelles a : Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte	8
	Domaine de compétences opérationnelles b : Conception du service des boissons.....	14
	Domaine de compétences opérationnelles c : Conception du service des mets.....	20
	Domaine de compétences opérationnelles d : Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente.....	26
	Domaine de compétences opérationnelles e : Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur	29
	Domaine de compétences opérationnelles f : Conception d'offres spéciales de l'établissement	33

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 feed-back fondé sur la base de critères prédéfinis (évaluation externe qualifiée). Outre le feed-back 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 Aperçu général du programme de formation

Objectifs évaluateurs 1er semestre	Objectifs évaluateurs 2ème semestre	Objectifs évaluateurs 3ème semestre	Objectifs évaluateurs 4e semestre	Objectifs évaluateurs 5e semestre	Objectifs évaluateurs 6e semestre
DCO a : Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte					
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.					
a1.1 Formes de table a1.2 Décorations pour les pièces et les tables a1.3 Éléments de décoration a1.4 Ambiance des pièces a1.5 Infrastructure technique	a1.1 Formes de table a1.2 Décorations pour les pièces et les tables a1.3 Éléments de décoration a1.4 Ambiance des pièces a1.5 Infrastructure technique	a1.4 Ambiance des pièces a1.5 Infrastructure technique	a1.5 Infrastructure technique		
a2 Accueillir les clients, déterminer leurs besoins et créer une atmosphère agréable par sa propre personnalité, une attitude appropriée une belle l'assurance.					
a2.3 Recevoir des clients a2.4 Apparence a2.5 Soins corporels, maquillage, habillement, uniforme, langue	a2.2 Besoins des clients et des catégories de clients a2.3 Recevoir des clients a2.4 Apparence a2.5 Soins corporels, maquillage, habillement, uniforme, langue	a2.2 Besoins des clients et des catégories de clients a2.3 Recevoir des clients a2.4 Apparence	a2.4 Apparence		
a3 Appliquer les procédures et types de service dans le conseil de la clientèle.					
a3.1 Procédures et les types service a3.2 Prescriptions juridiques et les normes de qualité de l'établissement	a3.1 Procédures et les types service a3.2 Prescriptions juridiques et les normes de qualité de l'établissement	a3.1 Procédures et les types service	a3.1 Procédures et les types service	a3.1 Procédures et les types service	a3.1 Procédures et les types service
a4 Établir des relations avec les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques et les clients et garder son calme dans des situations inhabituelles.					
a4.1 Relations	a4.1 Relations a4.2 Comportement verbal et non verbal a4.3 Garder son calme				

Objectifs évaluateurs 1er semestre	Objectifs évaluateurs 2ème semestre	Objectifs évaluateurs 3ème semestre	Objectifs évaluateurs 4e semestre	Objectifs évaluateurs 5e semestre	Objectifs évaluateurs 6e semestre
a5 Recueillir les commentaires directs des clients et mettre en œuvre des mesures					
		a5.1 Commentaires des clients ainsi que les réclamations	a5.1 Commentaires des clients ainsi que les 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		
a.7 Communiquer avec les clients et les conseiller sur les offres de l'établissement dans une deuxième langue nationale ou en anglais.					
	a7.2 Oralement	a7.2 Oralement			
DCO b : Conception du service des boissons					
b.1 Préparer la mise en place pour le service des boissons tant dans le service quotidien que pour les grands événements.					
b1.1 Ustensiles nécessaires compte tenu des critères de l'établissement	b1.1 Ustensiles nécessaires compte tenu des critères de l'établissement	b1.2 Réunions et des événements telles que les banquets, le catering, la mise en place			
b2 Expliquer l'offre de boissons aux clients et recommander et vendre des boissons.					
b2.1 Boissons, quant à leur origine, production, entreposage et à leur origine, production, entreposage et leurs caractéristiques	b2.1 Boissons, quant à leur origine, production, entreposage et à leur origine, production, entreposage et leurs caractéristiques	b2.1 Boissons, quant à leur origine, production, entreposage et à leur origine, production, entreposage et leurs caractéristiques	b2.1 Boissons, quant à leur origine, production, entreposage et à leur origine, production, entreposage et leurs caractéristiques	b2.1 Boissons, quant à leur origine, production, entreposage et à leur origine, production, entreposage et leurs caractéristiques	b2.1 Boissons, quant à leur origine, production, entreposage et à leur origine, production, entreposage et leurs caractéristiques
b2.3 Recommander et vendre les boissons, vente supplémentaires	b2.3 Recommander et vendre les boissons, vente supplémentaires	b2.3 Recommander et vendre les boissons, vente supplémentaires	b2.3 Recommander et vendre les boissons, vente supplémentaires	b2.3 Recommander et vendre les boissons, vente supplémentaires	b2.3 Recommander et vendre les boissons, vente supplémentaires
b2.4 Qualité des boissons	b2.4 Qualité des boissons	b2.4 Qualité des boissons	b2.4 Qualité des boissons b2.5 Offres et cartes de boissons	b2.4 Qualité des boissons	b2.4 Qualité des boissons
b3 Préparer les boissons, les arranger, les présenter aux clients et les servir.					
b3.1 Préparer et présenter les boissons	b3.1 Préparer et présenter les boissons	b3.2 Préparer et présenter les boissons	b3.2 Préparer et présenter les boissons	b3.2 Préparer et présenter les boissons	b3.2 Préparer et présenter les boissons
b3.2 Techniques de présentation et de service	b3.2 Techniques de présentation et de service	b3.3 Analyse sensorielle des boissons	b3.3 Analyse sensorielle des boissons	b3.3 Analyse sensorielle des boissons	b3.3 Analyse sensorielle des boissons
b3.3 Analyse sensorielle des boissons	b3.3 Analyse sensorielle des boissons				

Objectifs évaluateurs 1er semestre	Objectifs évaluateurs 2ème semestre	Objectifs évaluateurs 3ème semestre	Objectifs évaluateurs 4e semestre	Objectifs évaluateurs 5e semestre	Objectifs évaluateurs 6e semestre
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 Concepts d'hygiène b4.4 Sécurité au travail, de 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	b4.2 Qualité des boissons b4.5 Protection de l'environnement et de développement durable	b4.2 Qualité des boissons	b4.2 Qualité des boissons
b5 Dans le service des boissons, conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais en employant le langage spécialisé.					
		b5.1 Oralement	b5.1 Oralement		
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 grands événements.					
c1.1 Planning journalier c1.2 Ustensiles nécessaires c1.3 Couverts c1.5 Démarche pour la détection c1.6 Réunion et d'occasions, les banquets, événements, le catering, mise en place	c1.1 Planning journalier c1.2 Ustensiles nécessaires c1.3 Couverts c1.4 Mise en place et couverts spéciaux c1.5 Procédures pour la préparation c1.6 Réunion et d'occasions, les banquets, événements, le catering, mise en place	c1.1 Planning journalier c1.2 Ustensiles nécessaires c1.3 Couverts c1.4 Mise en place et couverts spéciaux c1.5 Procédures pour la préparation c1.6 Réunion et d'occasions, les banquets, événements, le catering, mise en place			

Objectifs évaluateurs 1er semestre	Objectifs évaluateurs 2ème semestre	Objectifs évaluateurs 3ème semestre	Objectifs évaluateurs 4e semestre	Objectifs évaluateurs 5e semestre	Objectifs évaluateurs 6e semestre
c2 Expliquer aux clients l'offre de mets ainsi que recommander et vendre des mets.					
c2.8 Recommander et vendre aux clients les mets, d'accords aromatiques, ventes supplémentaires	c2.1 Substances nutritives c2.2 Intolérances et allergies c2.4 Formes d'alimentation c2.8 Recommander et vendre aux clients les mets, d'accords aromatiques, ventes supplémentaires	c2.6 Juger des mesures pour assurer la qualité c2.8 Recommander et vendre aux clients les mets, d'accords aromatiques, ventes supplémentaires	c2.5 Méthodes de cuisson c2.8 Recommander et vendre aux clients les mets, d'accords aromatiques, ventes supplémentaires	c2.5 Méthodes de cuisson c2.8 Recommander et vendre aux clients les mets, d'accords aromatiques, ventes supplémentaires	c2.8 Recommander et vendre aux clients les mets, d'accords aromatiques, ventes supplémentaires
c3 Préparer et dresser des mets en présence du client, les lui présenter 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	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 de la santé	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 de la santé	c4.1 Ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels c4.3 Concept d'hygiène	c4.2 Qualité des mets c4.5 Protection de l'environnement et de développement durable		
c5 Dans le service des mets, conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais en employant le langage spécialisé.					
		c5.1 Oralement	C5.1 Oralement		
DCO d : Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente					
d1 Utiliser des systèmes de réservation ainsi que les moyens d'information et de communication.					
	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 Établir les notes et convertir, monnaies d2.3 Modes et moyens de paiement d2.4 Décompte journalier	d2.1 Systèmes de commande et de caisse d2.2 Établir les notes et convertir, monnaies d2.3 Types de paiement et moyens de paiement d2.4 Décompte journalier				

Objectifs évaluateurs 1er semestre	Objectifs évaluateurs 2ème semestre	Objectifs évaluateurs 3ème semestre	Objectifs évaluateurs 4e semestre	Objectifs évaluateurs 5e semestre	Objectifs évaluateurs 6e semestre
d3 Utiliser l'infrastructure technique.					
d3.1 Machines, appareils et ustensiles	d3.1 Machines, appareils et ustensiles				
d4 Analyser et interpréter les commentaires et évaluations des clients.					
		d4.1 Commentaires des clients		d4.2 Données et les évaluations des clients	
d5 Appliquer les critères du concept opérationnel de l'établissement et de la planification des offres.					
				d5.1 Concept d'entreprise d5.2 Offre de l'établissement d5.4 Présenter les boissons et les mets	
d6 Expliquer aux clients les prix définis pour les mets et les boissons et les justifier.					
				d6.2 Structure des coûts et la formation des prix	
DCO e : Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur					
e1 Gérer les marchandises, du contrôle des stocks à la sortie des marchandises.					
		e1.1 Processus de gestion des marchandises e1.2 Entreposer les marchandises	e1.1 Processus de gestion des marchandises e1.2 Entreposer les marchandises e1.3 Inventaire des marchandises		
e2 Passer des accords avec d'autres secteurs de l'établissement et veiller avec ces derniers au bon fonctionnement des processus.					
		e2.1 Planification du travail e2.3 Planning des ressources e2.4 Documents	e2.2 Services en amont et en aval (interfaces)		
e3 Organiser le buffet de boissons et le poste de débarrassage					
e3.1 Se servir des installations et des appareils e3.2 Nettoyer les appareils, vérifier les stocks e3.3 Poste de service (poste de débarrassage)					

Objectifs évaluateurs 1er semestre	Objectifs évaluateurs 2ème semestre	Objectifs évaluateurs 3ème semestre	Objectifs évaluateurs 4e semestre	Objectifs évaluateurs 5e semestre	Objectifs évaluateurs 6e semestre
e4 Éviter les gaspillages et éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles.					
e4.1 Éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles e4.2 Éviter les résidus alimentaire (Food-Waste)					
e5 Prendre et 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				
DCO f : Conception d'offres spéciales de l'établissement					
f1 Compétence complémentaire Jeune sommelier : Recommander aux clients des vins et des bières appropriés et les servir dans les règles de l'art.					
		f1.1 Préparation f1.2 Encadrement des clients f1.3 Présentation f1.4 Suivi	f1.1 Préparation f1.2 Encadrement des clients f1.3 Présentation f1.4 Suivi		
f2 Compétence complémentaire Jeune barista : préparer et servir des créations spéciales pour le plaisir du café et du thé.					
		f2.1 Préparation f2.2 Encadrement des clients f2.3 Présentation f2.4 Suivi	f2.1 Préparation f2.2 Encadrement des clients f2.3 Présentation f2.4 Suivi		
f3 Compétence complémentaire : Conseiller aux clients une offre complète de cocktails, préparer des cocktails complexes et les servir.					
			f3.1 Préparation f3.2 Encadrement des clients f3.3 Présentation f3.4 Suivi	f3.1 Préparation f3.2 Encadrement des clients f3.3 Présentation f3.4 Suivi	
f4 Compétence complémentaire : jeune chef de rang : Flamber, fileter, trancher et mariner des plats spéciaux en présence des clients, les présenter et les servir.					
		f4.1 Préparation f4.2 Encadrement des clients f4.3 Présentation f4.4 Suivi	f4.1 Préparation f4.2 Encadrement des clients f4.3 Présentation f4.4 Suivi		

4 Attribution des objectifs évaluateurs aux semestres 1 à 6

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 spécialistes 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 l'encadrement des clients sont d'importantes compétences des spécialistes en restauration, qui en font, au cours de leur formation, une attitude et un comportement fondamentaux.								
Compétence opérationnelle 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.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
a.1.1 Montrer les formes de tables appropriées pour l'établissement et les catégories de clients, les déterminer, les justifier et les utiliser dans les différentes situations. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Groupes d'hôtes, occasions, Couverts simples, Couverts étendus, Couverts spéciaux Semestre de l'école professionnelle : 3. // 6. Cours interentreprises : 1 // 3	MPE 102 AS 1 MPE 302 AS 2 MPE 401 AS 3 AS 4 AS 5
a.1.2 Employer les décorations pour pièces et tables en fonction de divers objectifs et événements. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre de l'école professionnelle : 3. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3	MPE 102 AS 1 MPE 204 AS 3 MPE 302 AS 4 MPE 401 AS 5
a.1.3 S'occuper des éléments de décoration et prendre la responsabilité de préserver leur valeur. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle : Cours interentreprises : 2 // 3	MPE 204 MPE 302

Légende :

Champ bleu foncé = instruire et appliquer ce semestre.

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

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

Indications : complétées par l'Ortra

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

Analyse de la situation (AS)

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
a.1.4 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"/>				Tour des locaux, silence des locaux Semestre de l'école professionnelle : 3. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3	MPE 302 AS 1 MPE 401 AS 2 AS 3 AS 4 AS 5
a.1.5 Se servir de l' infrastructure technique , des éléments modernes d'équipement et d'aménagement ainsi que des effets spéciaux (p. ex. spectacle de lumières, son). (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre de l'école professionnelle : 3. // 6. Cours interentreprises : 1 // 3	

Compétence opérationnelle a2 : Accueillir les clients, déterminer leurs besoins et créer une atmosphère agréable par sa propre personnalité, une attitude appropriée une belle l'assurance.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
a2.1 Décrire les différents segments de clientèle dans la branche de la restauration et expliquer leur importance. (C2)							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
a2.2 Identifier les besoins des clients et des groupes de clients de l'entreprise dans les phases de contact, d'accueil, de conseil, d'encadrement et de prise de congé, et vérifier s'ils peuvent être satisfaits, assumer ses propres fonctions et tâches et agir en conséquence. (C4)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Segments d'hôtes de l'entreprise Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 103 AS 2 MPE 201 AS 3 MPE 205 AS 4 MPE 302 AS 5 MPE 401 MPE 405

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
a2.3 Recevoir les clients en fonction de l'événement et de la situation et réagir aussi à leurs besoins imprévus. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Encadrement des clients Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 103 AS 2 MPE 201 AS 3 MPE 205 AS 4 MPE 302 AS 5 MPE 305 MPE 401 MPE 405
a2.4 Avoir conscience de l'importance de son apparence personnelle, évaluer avec réalisme son propre comportement ainsi que son effet et l'aire évoluer. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Apparence (comportement et action) Semestre école professionnelle : 1. // 3. // 4. // 5. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 103 AS 2 MPE 305 AS 3 MPE 401 AS 4 MPE 405 AS 5
a2.5 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 Hygiène du travail Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 103 MPE 305

Compétence opérationnelle a3 : Appliquer les procédures et types de service dans le conseil de la clientèle.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
a3.1 Appliquer les procédures et les types de service pour différents événements et clients. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Organisation du service dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 1. // 3. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302 AS 2 MPE 401 AS 3 AS 4 AS 5
a3.2 Appliquer les prescriptions juridiques et les normes de qualité de l'établissement . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre école professionnelle : 1. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302

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	5	6	Remarques	Mandats pratiques
a4.1 Établir des relations avec les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques et les clients dans un esprit collégial et de façon convaincante et profitable. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre : école professionnelle : 1. Cours interentreprises : 3 // 5	MPE 203 MPE 302 MPE 403 MPE 501
a4.2 Analyser les points forts et les points faibles de son propre comportement verbal et non verbal et le faire évoluer pour le bien des clients, des supérieurs hiérarchiques et des collaborateurs. (C5)		<input type="checkbox"/>					Semestre de l'école professionnelle : 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Cours interentreprises : 3 // 5	MPE 101 MPE 103 MPE 203 MPE 403
a4.3 Garder son calme dans des situations inhabituelles et stressantes. (C3)		<input type="checkbox"/>					Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 3 // 5	MPE 101 AS 2 MPE 203 AS 3 MPE 302 AS 4 MPE 401 AS 5

Compétence opérationnelle a5 : Recueillir les commentaires directs des clients et mettre en œuvre des mesures.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
a5.1 Enregistrer et relayer les commentaires positifs et négatifs des clients ainsi que les réclamations , et réagir de manière adaptée. (C4)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE 203 MPE 403
a5.2 Sur la base des résultats du travail et des commentaires des clients, s'interroger sur ses propres aptitudes et comporte-ments et les faire évoluer. (C5)				<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 1. // 4. // 5. // 6. Cours interentreprises : 5	MPE 203 MPE 403

Compétence opérationnelle a6 : Communiquer et expliquer des traditions régionales et des particularités culturelles aux clients.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	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 de l'école professionnelle : 3. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
a6.2 Comprendre la structure et l'importance de la branche et montrer les dynamiques. (C2)							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
a6.3 Au moyen d'exemples adaptés, expliquer l'évolution de la branche , identifier les différences régionales et expliquer les principales tendances. (C2)							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	

Compétence opérationnelle a7 : Communiquer avec les clients et les conseiller sur les offres de l'établissement dans une deuxième langue nationale ou en anglais.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
a7.1 Dans une deuxième langue nationale ou en anglais, posséder le vocabulaire fondamental de la restauration et de ses propres activités (mets, denrées alimentaires, boissons, ustensiles de service, appareils et installations, vaisselle, verres, linge, décorations, etc.) et comprendre des textes et des explications simples. (C2)							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : .1. // 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
a7.2 Répondre aux besoins des clients oralement à bon escient, mener des conversations simples et conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	

Domaine de compétences opérationnelles b : Conception du service des boissons

Les spécialistes en restauration disposent des connaissances nécessaires pour conseiller les clients avec compétence dans le service des boissons. Les spécialistes en restauration sont capables de vendre aux clients des boissons de l'établissement en tenant compte de leurs exigences et des objectifs fixés. À cet effet, ils recommandent des boissons dans le cadre des dispositions légales et des normes de l'entreprise et 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 grands événements.

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
<p>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 :</p> <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 <p>(C3)</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<p>Mise en place pour le buffet et les locaux pour les clients</p> <p>Ustensiles et ustensiles de cuisine</p> <p>Semestre école professionnelle : 1. // 2.</p> <p>Cours interentreprises : 1</p>	<p>MPE 302</p> <p>MPE 401</p> <p>AS 1</p> <p>AS 2</p> <p>AS 3</p> <p>AS 4</p> <p>AS 5</p>
<p>b1.2 Lors de réunions et des événements telles que les banquets, le catering, préparer la mise en place appropriée pour le service des boissons selon la liste de contrôle ou les critères de l'établissement. (C4)</p>			<input type="checkbox"/>				<p>Semestre école professionnelle : 1. // 3. // 6.</p> <p>Cours interentreprises : 1 // 3</p>	<p>MPE 302</p>

Compétence opérationnelle b2 : Expliquer l'offre de boissons aux clients et recommander et vendre des boissons.									
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 301 MPE 302 MPE 401 MPE 402 MPE 404 MPE 502a MPE 502b MPE 503a MPE 503b MPE 504a MPE 504b	AS 3 AS 4 AS 5
b2.2 Décrire la structure des entretiens de conseil et de vente . (C2)							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre d'école professionnelle : 2ème // 6ème semestre Pas d'objectif évaluateur dans les CIE		
b2.3 Recommander et vendre aux clients les boissons adaptées sur la base de leurs besoins et des connaissances en matière d'accords aromatiques et gustatifs, ainsi que générer des ventes supplémentaires . (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre de l'école professionnelle : 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 301 MPE 302 MPE 401 MPE 402 MPE 404 MPE 502a MPE 502b MPE 503a MPE 503b	AS 2 AS 3 AS 4 AS 5

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
b2.4 Juger de la qualité des boissons et proposer des mesures en cas de défauts. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pas d'objectif évaluateur pour l'école professionnelle : Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 502a MPE 502b MPE 503a MPE 503b MPE 504a MPE 504b
b2.5 Vérifier que les offres de boissons et les cartes des boissons respectent les prescriptions juridiques (prescriptions de qualité, obligations de déclaration, limites d'âge, etc.) (C3)				<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE 502a MPE 502b MPE 503a MPE 503b MPE 504a MPE 504b

Compétence opérationnelle b3 : Préparer des boissons, les arranger, les présenter aux clients et les servir.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	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"/>					Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302 AS 2 MPE 401 AS 3 MPE 402 AS 4 MPE 404 AS 5 MPE 503a MPE 503b MPE 504a MPE 504b

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques	
b3.2 Montrer les techniques de présentation et de service pour le service des boissons et les appliquer. Dans le service des boissons, tenir compte du type de client et de ses besoins. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Méthodes de service, techniques de service Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302 MPE 401 MPE 402 MPE 404 MPE 502a MPE 502b MPE 503a MPE 503b MPE 504a MPE 504b	AS 2 AS 3 AS 4 AS 5
b3.3 Effectuer une analyse sensorielle des boissons et, si nécessaire, proposer des mesures correctrices. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre de l'école professionnelle : 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302 MPE 402 MPE 502a MPE 502b MPE 503a MPE 503b MPE 504a MPE 504b	

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	5	6	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 école professionnelle : 1. // 2. // 3. // 4. // 5. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	AS 2 AS 5
b4.2 Juger de la qualité des boissons et mettre en œuvre des mesures pour garantir la qualité. (C4)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	AS 5
b4.3 Appliquer les prescriptions du concept d'hygiène de l'entreprise se référant au service des boissons dans son propre domaine et, le cas échéant, proposer des améliorations. (C4)	<input type="checkbox"/>						Semestre de l'école professionnelle : 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302 MPE 402 AS 5
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. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 101 MPE 302 MPE 402 AS 5 AS 1

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
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 : 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302 AS 5

Compétence opérationnelle b5 : Dans le service des boissons, conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais en employant le langage spécialisé.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
b5.1 Informer et conseiller les clients oralement dans une deuxième langue nationale ou en anglais sur l'offre de boissons de l'établissement. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre de l'école professionnelle : 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	

Domaine de compétences opérationnelles c : Conception du service des mets Les spécialistes en restauration disposent des connaissances nécessaires pour conseiller les clients avec compétence dans le service des mets. Les spécialistes 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 grands événements.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
c1.1 Planifier et préparer le planning journalier tant dans le service quotidien que pour les événements selon les critères de l'établissement. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE 302 AS 1 MPE 401 AS 2 AS 3 AS 4 AS 5
c1.2 Sur la base du planning quotidien du 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	MBP 102 AS 1 MPE 401 AS 2 MPE 505 AS 3 AS 4 AS 5
c1.3 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 // 3 // 5	MPE 102 AS 1 MPE 204 AS 2 MPE 302 AS 3 MPE 401 AS 4 AS 5
c1.4 Préparer la mise en place et les couverts spéciaux pour les procédures et types de service correspondantes. (C3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre de l'école professionnelle : 2. // 3. // 4. // 5. Cours interentreprises : 2 // 3 // 5	MPE 102 AS 1 MPE 204 AS 2 MPE 302 AS 3 MPE 401 AS 4 MPE 505 AS 5

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
c1.5 Appliquer les procédures pour la préparation de couverts simples et spéciaux. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre de l'école professionnelle : 1. //2. // 3. // 4. // 5. Cours interentreprises : 1 // 5	MPE 102 AS 1 MPE 204 AS 2 MPE 302 AS 3 MPE 401 AS 4 AS 5
c1.6 Lors de réunions et d'occasions telles que les banquets, les événements, le catering , préparer la mise en place appropriée pour le service des mets selon les listes de contrôle ou les critères de l'établissement. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1. // 3. // 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE 204 AS 2 MPE 302 AS 3 MPE 401 AS 4 AS 5

Compétence opérationnelle c2 : Expliquer aux clients l'offre de mets ainsi que recommander et vendre des mets.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
c2.1 Prendre en considération les rôles et l'importance des substances nutritives dans l'alimentation ainsi que leur utilisation dans la conception et le traitement des mets. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. // 4. // 5. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	
c2.2 Au moment de recommander l'offre, conseiller les clients sur d'éventuelles intolérances et allergies aux denrées alimentaires et montrer les possibilités au sein de l'offre. (C4)		<input type="checkbox"/>					Semestre de l'école professionnelle : 2. // 3. // 4. // 5. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE 202 AS 3 MPE 302 AS 4 MPE 303 AS 5 MPE 401 MPE 505

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques	
c2.3 Préciser les fondements et les principes de la conception et de la réalisation d'une alimentation saine et, à cet effet, soumettre son propre comportement alimentaire à un examen critique. (C4)							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. // 4. // 5. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE		
c2.4 Distinguer les formes d'alimentation dans l'offre de l'établissement et conseiller les clients en conséquence. (C3)		<input type="checkbox"/>					Semestre école professionnelle : 1. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE 301 MPE 302 MPE 303	
c2.5 Informer les clients sur les méthodes de cuisson dans l'offre de l'établissement et les expliquer. (C3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semestre de l'école professionnelle : 2. // 3. // 4. // 5. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 202 MPE 301 MPE 302 MPE 303 MPE 401 MPE 505	AS 3 AS 4 AS 5
c2.6 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 : 1. // 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Cours interentreprises : 1	MPE 302 MPE 303 MPE 505	
c2.7 Décrire la structure des entretiens de conseil et de vente . (C2)							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre de l'école professionnelle : 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5		
c2.8 Recommander et vendre aux clients les mets adaptés sur la base de leurs besoins et des connaissances en matière d' accords aromatiques et gustatifs des aliments (Food-Pairing), ainsi que générer des ventes supplémentaires . (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre de l'école professionnelle : 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 202 MPE 301 MPE 302 MPE 401 MPE 505	AS 3 AS 4 AS 5

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
c2.9 Expliquer l'importance économique et écologique du caractère régional, de la saisonnalité et de la production durable des plats. (C2)							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre d'école professionnelle : 4. // 5. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	

Compétence opérationnelle c3 : Préparer et dresser des mets en présence du client, les lui présenter et les servir.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. // 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302 AS 2 MPE 401 AS 3 AS 4 AS 5
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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semestre école professionnelle : 1. // 3. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302 AS 2 MPE 401 AS 3 MPE 505 AS 4 AS 5

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	5	6	Remarques	Mandats pratiques
c4.1 Montrer et appliquer 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 de l'école professionnelle : 2. // 3. // 4. // 5. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
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 Pas d'objectif d'enseignement dans le CIE	
c4.3 Appliquer les prescriptions du concept d'hygiène de l'établissement se référant au service des mets dans son propre domaine et le cas échéant proposer des améliorations. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semestre de l'école professionnelle : 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302 AS 2 MPE 401 AS 3 MPE 505 AS 4 AS 5
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 : <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). (voir annexe 2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre école professionnelle : 1. // 4. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 101 MPE 302 MPE 505
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)				<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 1. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302

Compétence opérationnelle c5 : Dans le service des mets, conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais en employant le langage spécialisé.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
c5.1 Informer et conseiller les clients oralement dans une deuxième langue nationale ou en anglais sur l'offre de mets de l'établissement. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre de l'école professionnelle : 2. // 3. // 4. // 5. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	

Domaine de compétences opérationnelles d : Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente								
Le succès dans la branche de la restauration ne peut être atteint, que ce soit par l'entreprise ou par les collaborateurs, que si les spécialistes en restauration appliquent les mesures de marketing adaptées. Les spécialistes en restauration participent à la conception de l'offre de boissons et de mets et mettent en œuvre de façon réfléchie et autonome les mesures de promotion des ventes.								
Compétence opérationnelle d1 : Utiliser les systèmes de réservation ainsi que les moyens d'information et de communication.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	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 205 MPE 302
d1.2 Utiliser les moyens d'information et de communication en tenant compte des clients, établir des documents et les transmettre. (C4)			<input type="checkbox"/>				Semestre de l'école professionnelle : 3. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE 205 MPE 302 MPE 401 AS 2 AS 3 AS 4 AS 5

Compétence opérationnelle d2 : Utiliser les systèmes de commande et de caisse ainsi qu'établir les factures des clients et procéder à l'encaissement.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	mandats pratiques
d2.1 Utiliser les systèmes de commande et de caisse et assurer la procédure d'enregistrement, de la commande jusqu'à l'encaissement. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises : 2 // 5	MPE 401 AS 2 AS 3 AS 4 AS 5
d2.2 Établir les notes et convertir les montants des notes dans d'autres monnaies , les présenter et les expliquer au client et procéder à l'encaissement. (C4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre école professionnelle : 1. Cours interentreprises : 2 // 5	MPE 302 MPE 401 AS 2 AS 3 AS 4 AS 5

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
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 // 5	MPE 302
d2.4 Effectuer le décompte journalier . (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	

Compétence opérationnelle d3 : Utiliser l'infrastructure technique.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	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 : 1. // 3. Cours interentreprises : 1	MPE 401 AS 2 AS 3 AS 4 AS 5

Compétence opérationnelle d4 : Analyser et interpréter les commentaires et les évaluations des clients.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
d4.1 Prendre note des commentaires des clients et les relayer, réagir de manière adaptée. (C4)			<input type="checkbox"/>				Semestre école professionnelle : 1. // 3. // 5. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE 403
d4.2 Analyser les données et les évaluations des clients et en déduire des mesures efficaces en termes de publicité. (C4)					<input type="checkbox"/>		Semestre de l'école professionnelle : 3. // 5. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	

Compétence opérationnelle d5 : Appliquer les critères du concept opérationnel de l'établissement et de la planification des offres.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
d5.1 Déduire l'importance du concept d'entreprise pour ses propres tâches. (C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre d'école professionnelle : 5. // 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
d5.2 Analyser l' offre de l'établissement selon les principes du marketing mix. (C4)					<input type="checkbox"/>		Semestre d'école professionnelle : 5. // 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE 304 MPE 501
d5.3 Expliquer les éléments de la promotion des ventes tels que les contenus, la structure et la conception de la carte des vins, des boissons et des mets . (C2)							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre de l'école professionnelle : 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
d5.4 Présenter les boissons et les mets selon le thème de l'événement et les caractéristiques des lieux (p. ex. présentoirs, vitrines, Point of Sale). (C3)					<input type="checkbox"/>		Semestre de l'école professionnelle : 3. // 6. Cours interentreprises : 3 / 5	MPE 505

Compétence opérationnelle d6 : Expliquer aux clients les prix définis pour les mets et les boissons et les justifier.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
d6.1 Expliquer les notions de rentabilité , de productivité , de dépenses , de recettes et de bénéfice au moyen d'exemples simples et expliquer leur importance pour la conduite et le succès d'une entreprise de restauration. (C2)							Pas d'objectif évaluateur dans l'entreprise Semestre de l'école professionnelle : 5. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
d6.2 Expliquer aux clients et justifier la structure des coûts et la formation des prix de certains produits. (C4)					<input type="checkbox"/>		Semestre d'école professionnelle : 5. // 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE 304

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 spécialistes en restauration participent de façon engagée et consciencieuse au respect de ces prescriptions et les mettent en œuvre au quotidien dans l'établissement.								
Compétence opérationnelle e1 : Gérer les marchandises, du contrôle des stocks jusqu'à la sortie des marchandises.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
e1.1 Mettre en œuvre le processus de gestion des marchandises depuis l'achat, la réception et l'entreposage jusqu'à la sortie des marchandises. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semestre d'école professionnelle : 5. // 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	
e1.2 Entreposer les marchandises 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 de l'école professionnelle : 3. // 5. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	
e1.3 Effectuer l' inventaire des marchandises de l'établissement selon les prescriptions et pointer les listes d'inventaire. (C3)				<input type="checkbox"/>			Semestre de l'école professionnelle : 3. // 5. // 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	

Compétence opérationnelle e2 : Passer des accords avec d'autres secteurs de l'établissement et veiller avec ces derniers au bon fonctionnement des processus.									
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques	
e2.1 Utiliser les instruments de planification du travail . (C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre de l'école professionnelle : 3. // 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE	MPE 302	AS 1
e2.2 Planifier et mettre en œuvre avec les services en amont et en aval (interfaces) le service quotidien et les processus de travail compte tenu des prescriptions. (C3)				<input type="checkbox"/>			Semestre école professionnelle : 1. // 3. // 6. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302 MPE 401 MPE 403 MPE 505	AS 1 AS 2 AS 3 AS 4 AS 5
e2.3 Adapter les plannings des ressources prescrits et élaborés compte tenu des événements importants et/ou spéciaux et, à cet effet, tenir compte des prescriptions légales. (C4)			<input type="checkbox"/>				Semestre de l'école professionnelle : 3. // 6. Pas d'objectif évaluateur dans les CIE		
e2.4 Utiliser des documents comme les listes de contrôle, de matériel etc., et les compléter en cas de besoin. (C3)			<input type="checkbox"/>				Semestre de l'école professionnelle : 3. // 6. Cours interentreprises : 1 // 3	MPE 302 MPE 403 MPE 505	

Compétence opérationnelle e3 : Organiser le buffet des boissons et le poste de débarrassage.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	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 de l'école professionnelle. 1. Cours interentreprises : 1	MPE 302 AS 2 AS 5
e3.2 Nettoyer le buffet des boissons et les appareils, vérifier les stocks (p. ex. liste des stocks) et les compléter. (C3)	<input type="checkbox"/>						Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 1	MPE 302 AS 1 AS 3 AS 5
e3.3 Organiser le poste de service (poste de débarrassage) en tenant compte des prescriptions d'hygiène. (C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre de l'école professionnelle : 3. Cours interentreprises : 1	MPE 302 AS 1 AS 2 AS 3 AS 5

Compétence opérationnelle e4 : Éviter les gaspillages et éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
e4.1 Éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles de manière économique et écologique. (C3)	<input type="checkbox"/>						Semestre école professionnelle : 1. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302 MPE 505
e4.2 Participer à la planification des mesures pour éviter les résidus alimentaires (Food-Waste) et les mettre en œuvre. <ul style="list-style-type: none"> • mesures lors du dressage et du service • traitement des mets (réfrigération, protection contre les impuretés, etc.) • planification et utilisation des possibilités de recyclage (C4)	<input type="checkbox"/>						Semestre école professionnelle : 1. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302 AS 2 MPE 401 AS 3 AS 4 AS 5

Compétence opérationnelle e5 : Prendre et 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	5	6	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. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302 MPE 401 AS 2 AS 3 AS 4 AS 5
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. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302 MPE 401 AS 2 AS 3 AS 4 AS 5
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 302
e5.4 Utiliser les produits de nettoyage de manière économique et écologique. (C3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semestre école professionnelle : 1. // 3. Cours interentreprises : 1 // 2 // 3 // 5	MPE 302

Domaine de compétences opérationnelles f : Conception d'offres spéciales de l'établissement Pour tenir compte au mieux des besoins des clients et des possibilités des entreprises gastronomiques, les personnes en formation se spécialisent dans l'une des quatre compétences complémentaires suivantes : Chaque personne en formation acquiert une compétence opérationnelle parmi les compétences opérationnelles f1 à f4. La compétence opérationnelle à acquérir est définie par l'entreprise formatrice avant la fin de la première année d'apprentissage.								
Compétence complémentaire f1 : Jeune sommelier : Recommander aux clients des vins et des bières appropriés et les servir dans les règles de l'art.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
f1.1 Préparation Établir la mise en place selon l'offre de vins et de bières de l'établissement ainsi que selon l'événement et le segment de clientèle, et veiller à créer une ambiance adaptée. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 4	AS 5
f1.2 Encadrement des clients Inform er et conseiller les clients de manière spécifique et précise sur les vins et les bières. (C4) Fournir aux clients des informations sur le vin et la bière en employant un langage spécialisé. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 4	MPE 502a MPE 502b
f1.3 Présentation Présenter les vins et les bières de manière professionnelle et attractive et les servir . (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 4	AS 5
f1.4 Suivi Contrôler la qualité des vins et des bières sur le plan sensoriel et adopter des mesures appropriées en cas de produits défectueux. (C4) Expliquer et justifier les bases du calcul et de la formation des prix. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 4	MPE 502a MPE 502b

Compétence complémentaire f2 : Jeune barista : Préparer et servir aux clients des créations spéciales à base de café et de thé.									
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques	
f2.1 Préparation Planifier et établir la mise en place selon l'offre de l'établissement en matière de café et de thé et veiller à créer une ambiance adaptée. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 4	MPE 503a MPE 503b	AS 5
f2.2 Encadrement des clients Formuler des recommandations spécifiques aux offres et fournir aux clients des informations sur les boissons à base de café et de thé compte tenu de la situation (langage spécialisé). (C3) Expliquer les méthodes de production durables et la qualité des différents produits. (C4)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 4	MPE 503a MPE 503b	AS 5
f2.3 Présentation Préparer des boissons à base de café et de thé spéciales et développer ses propres créations selon l'offre de l'établissement. (C5) Fournir aux clients des informations sur l'origine et la composition du café et du thé. (C3) Créer une expérience pour les clients en employant des effets spéciaux (effets spectaculaires). (C3) Se servir des diverses techniques et formes de présentation en employant des moyens appropriés. (C3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 4	MPE 503a MPE 503b	AS 5

Compétence complémentaire f3 : Jeune barman : Conseiller aux clients une offre complète de cocktails, préparer des cocktails complexes et les servir.									
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2		4	5	6	Remarques	Mandats pratiques	
<p>f3.1 Préparation Planifier et concevoir les offres (boissons de la semaine/cocktail du jour, etc.). (C3) Préparer la mise en place selon l'offre du bar et veiller à créer une ambiance spéciale. (C3)</p>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 4	MPE 504a MPE 504b	AS 5
<p>f3.2 Encadrement des clients Formuler des recommandations spécifiques aux offres. (C3) Fournir aux clients des informations sur les boissons et les recettes en anglais et en employant le langage spécialisé. (C3) Encadrer les segments de clientèle multiculturelle selon les besoins et les attentes. (C3)</p>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 4	MPE 504a MPE 504b	AS 5
<p>f3.3 Présentation Appliquer les recettes du bar. (C3) Développer ses propres créations selon l'offre de l'établissement et les souhaits des clients. (C5) Créer une expérience pour les clients en employant des effets spéciaux (effets spectaculaires). (C3)</p>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 4	MPE 504a MPE 504b	AS 5

Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques	
<p>f3.4 Suivi Établir une analyse de l'offre, calculer le prix de revient des produits et effectuer l'inventaire et les commandes en fonction de l'offre de l'établissement. (C4)</p> <p>Contrôler les boissons et les spiritueux sur le plan sensoriel et les classer en groupes de spiritueux. (C4)</p>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 4	MPE 504a MPE 504b	

Compétence complémentaire f4 : Jeune chef de rang : Flamber, fileter, trancher et mariner des plats spéciaux en présence des clients, les présenter et les servir.								
Objectifs évaluateurs entreprise	1	2	3	4	5	6	Remarques	Mandats pratiques
<p>f4.1 Préparation Établir la mise en place selon l'offre de mets de l'établissement ainsi que selon l'événement et le segment de clientèle, et veiller à créer une ambiance adaptée. (C3)</p> <p>Prendre des accords avec les interfaces (p. ex. cuisine). (C3)</p> <p>Développer ses propres créations selon l'offre de l'établissement (flamber, mariner, etc.). (C5)</p>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 4	MPE 505 AS 5
<p>f4.2 Encadrement des clients Expliquer aux clients la préparation et la création de plats. (C2)</p> <p>Créer une expérience pour les clients en employant des effets spéciaux (effets spectaculaires). (C4)</p>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 4	MPE 505 AS 5
<p>f4.3 Présentation Préparer des plats en présence des clients : flamber, fileter, trancher, mariner etc. et dresser de manière attrayante. (C5)</p>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 4	MPE 505 AS 5
<p>f4.4 Suivi Procéder à un contrôle sensoriel et qualitatif des plats et apporter des améliorations. (C4)</p>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Pas d'objectif évaluateur à l'école professionnelle Cours interentreprises : 4	MPE 505

