



Guide/série zéro pour la procédure de qualification «Travail pratique prescrit»

relative à l'ordonnance de l'SEFRI du 4 octobre 2024 sur la formation professionnelle initiale () et au plan de formation du 4 octobre 2024 pour

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

N° professionnel 79012

Soumis pour avis à la Commission suisse de développement professionnel et de qualité pour la restauration de système le 21 avril 2026.

Disponible sur www.hotelgastro.ch

Sommaire

1	Objectif et but	1
2	Principes de base	1
3	Cycle du guide/des situations	1
4	Déroulement d' examen TPP	2
5	Mandat de préparation pour le TPP.....	4
5.1	Organisation de la journée d'examen.....	4
5.2	Planification des menus/planification des offres et de la production.....	4
5.3	Préparation du jour de l'examen.....	4
5.4	Information à l'équipe	4
6	Exemple : déroulement des examens pour la série zéro	5
7	Entretien professionnel.....	7
8	Exemples pour l'année « série zéro ».....	7
8.1	Exemple : situations d'examen	7
8.1.1	Concernant la position 3.1 Recevoir et transmettre les réclamations des clients (première et deuxième langue nationale / anglais).....	7
8.2	Exemple : entretien professionnel	7

1 Objectif et but

Les situations présentées dans la partie pratique de la procédure de qualification (PQual) pour la profession Employée en restauration de système / Employé en restauration de système AFP concrétisent les indications contenues dans la disposition d'exécution à l'aide de prescriptions pratiques. Elles servent de guide à tous les groupes chargés de la partie pratique de la PQual, à savoir les personnes en formation, les formateurs professionnels, les chef experts et les experts aux examens (PEX).

2 Principes de base

Le guide se fonde sur les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification du 22 mai 2025, y compris les bases légales qui y sont mentionnées.

3 Cycle du guide/des situations

Pour la procédure de qualification, les thèmes suivants font l'objet d'un examen annuel et sont adaptés si nécessaire:

- La tâche préparatoire pour les situations d'examen
- Thèmes possibles pour l'entretien professionnel

4 Déroulement d' examen TPP

Conformément aux dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification, la TPP est structurée comme suit.

Un exemple de déroulement possible de la journée est présenté au chapitre 6.

Contenu / Description	Lieu	Durée de l'examen	Tâche pour le candidat, PEX et l'entreprise
Poste 1			
1.1 Préparation de mets	Production / Cuisine	130 minutes	<p>Le candidat détermine les quantités nécessaires selon la recette. Il planifie son travail et aménage son poste de travail. Il est désormais responsable de la préparation complète des plats définis. Une fois la préparation terminée, il présente et met en scène ses plats aux convives.</p> <p>Le jour de l'examen, PEX choisit dans quel domaine de l'entreprise la tâche sera réalisée. Au moins une technique de cuisson à chaleur sèche et une technique de cuisson à chaleur humide sont utilisées. Il est important de définir les besoins quotidiens de manière à ce que le candidat puisse préparer les plats sans l'aide supplémentaire d'un autre collaborateur. PEX donne la consigne oralement.</p> <p>L'entreprise (préparation, voir 5.2)</p>
1.2 Préparation des boissons	Bar à café / station de boissons	30 minutes	<p>Le candidat veille à ce que tous les ingrédients et le matériel de préparation soient prêts. Il vérifie que les appareils et les machines sont prêts, prépare les boissons et les met en scène/les présente.</p> <p>PEX attribue la tâche conformément à l'offre de l'entreprise.</p>
Position 2			
2.1 Réceptionner, contrôler et stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise	Réception des marchandises	20 minutes	<p>Le candidat prépare le local de stockage et réceptionne les marchandises conformément aux directives de l'entreprise.</p> <p>L'entreprise fournit les denrées alimentaires et les documents nécessaires à cet effet (voir 5.3).</p>

Contenu / Description	Lieu	Durée de l'examen	Tâche du candidat, et l'entreprise PEX
Poste 3			
3.1 Recevoir et traiter les réclamations des clients (première et deuxième langue nationale / anglais)	Salle de restaurant, service des menus, café-bar ou comptoir	5 minutes	<p>Dans le cadre de jeux de rôle, le candidat reçoit les réclamations du PEX et les traite conformément à la procédure de gestion des réclamations de l'entreprise dans la langue nationale et dans la deuxième langue nationale ou en anglais.</p> <p>Avant l'examen, le PEX définit le produit ou le service en fonction de l'entreprise formatrice. Avant le début des jeux de rôle, il communique au candidat une description de la situation afin que la situation de départ soit claire pour toutes les personnes concernées. Lors du jeu de rôle, il endosse le rôle du client. (Voir 8.1.1)</p>
3.2 Accueillir, servir, conseiller les clients et prendre congé d'eux (première et deuxième langue nationale / anglais)	Salle de restaurant, service de menu, café-bar ou comptoir	15 minutes	<p>Le candidat accueille, sert, conseille et prend congé des clients dans le cadre de jeux de rôle. Un jeu de rôle se déroule également dans la deuxième langue nationale ou en anglais.</p> <p>PEX communique oralement la situation initiale. Lors du jeu de rôle, il endosse le rôle du client.</p>
3.3 Mise en oeuvre des activités de vente / des mesures de marketing	Salle séparée (voir 5.1)	10 minutes	<p>Le candidat reçoit pour tâche préparatoire de mettre en place une petite activité de vente / mesure marketing dans l'entreprise pour le jour de l'examen. Celle-ci doit être préparée la veille à l'aide d'un POS et être prête pour l'examen. Il optimise une nouvelle fois son activité de vente / mesure marketing et la présente. Il explique son approche au PEX et montre comment les prescriptions légales et celles de l'entreprise sont respectées.</p> <p>PEX lui demande oralement de réorganiser sa présentation de manière optimale. Il pose ensuite des questions de clarification.</p> <p>L'entreprise définit une activité au sein de l'entreprise et met à disposition un collaborateur pour la gestion. (Voir 5.3)</p>
Position 4			
4 Entretien professionnel	Salle séparée (voir 5.1)	30 minutes	<p>Le candidat échange avec le PEX sur des thèmes prédéfinis.</p> <p>Voir le guide de l'entretien professionnel</p>

5 Mandat de préparation pour le TPP

Les tâches suivantes doivent être effectuées par les candidats ou l'entreprise.

5.1 Organisation de la journée d'examen

Les candidats s'assurent (avec leur formateur) qu'ils ne sont pas affectés à des tâches fixes dans la planification du travail le jour de l'examen.

Le candidat s'assure avec son formateur qu'une salle séparée et calme avec des sièges (pour au moins 3 personnes) est disponible pour l'entretien professionnel.

L'entreprise doit veiller à ce que des vêtements de protection appropriés (par exemple, des filets à cheveux) pour le PEX soient disponibles le jour de l'examen, conformément aux règles d'hygiène de l'entreprise.

Ces points doivent être réglés avec la personne chargée de la formation avant le début de l'examen.

5.2 Planification des menus/planification des offres et de la production

Afin que les PEX puissent se préparer, la planification des offres et de la production pour le jour de l'examen doit être soumise au PEX 1 défini au moins une semaine avant le jour de l'examen.

Le plan d'offre et de production doit comporter les éléments suivants :

- trois plats chauds différents, composés de deux éléments (protéines et légumes)
- trois plats froids, composés d'au moins deux composants différents

5.3 Préparation du jour de l'examen

Pour les situations d'examen énumérées, les éléments suivants doivent être préparés pour le jour de l'examen :

Pour l'épreuve « Réception, contrôle et stockage des denrées alimentaires et du matériel de l'entreprise » :

Deux chariots grillagés contenant des marchandises stockées doivent être prêts. Le premier chariot grillagé doit contenir au moins huit produits non réfrigérés différents et le second au moins huit produits réfrigérés différents.

Les bons de livraison correspondants doivent être déposés sur les chariots grillagés le jour de l'examen.

Pour l'épreuve « Mettre en œuvre des activités de vente / des mesures de marketing » :

Avant le début de l'examen, le candidat élabore et organise une petite activité de vente / mesure de marketing. Le candidat veille à ce que les produits proposés dans le cadre de l'activité soient suffisants pour toute la durée de l'examen.

5.4 Information à l'équipe

Le candidat s'assure avec son formateur que l'équipe est informée du déroulement de l'examen. En fonction de la tâche et du déroulement, le PEX peut interrompre une situation d'examen et passer à la suivante.

6 Exemple : déroulement des examens pour la série zéro

Durée	Situation d'examen	Tâche/critères
20 min	Accueil et visite Explication du déroulement	Présentation du PEX Visite des salles d'examen Communication des informations formelles <ul style="list-style-type: none"> • Certificat médical • Langue de l'examen • Durée et déroulement de l'examen
20 min	2.1 Réception, contrôle et stockage des denrées alimentaires et du matériel de l'entreprise	Le candidat a pour tâche de réceptionner les deux chariots grillagés réservés contenant les produits, d'effectuer la réception des marchandises et de les stocker. <ul style="list-style-type: none"> • Les outils de travail sont utilisés • Contrôles sensoriels et techniques (quantité, température, fraîcheur, durée de conservation, propreté, déclaration) effectués • La chaîne du froid est respectée • Le stockage s'effectue conformément aux directives de l'entreprise • La réception des marchandises est documentée conformément aux directives de l'entreprise • Les marchandises sont stockées conformément aux directives de l'entreprise
130 min	1.1 Préparation des mets	Le candidat est responsable de la préparation des plats suivants issus de la planification de l'offre et de la production : <ul style="list-style-type: none"> • Au moins une technique de cuisson à chaleur humide et une technique de cuisson à chaleur sèche sont utilisées • Utilisation d'un composant protéiné et d'un accompagnement • Les quantités nécessaires à la préparation sont déterminées selon la recette • Les recettes de l'entreprise sont utilisées • Les étapes de travail sont expliquées et justifiées au PEX • Les plats sont présentés et mis en scène selon les directives de l'entreprise
10 min	Pause	Changement éventuel des vêtements de travail
5 min	3.1 Recevoir et traiter les réclamations des clients	Deux jeux de rôle ont lieu. PEX adresse une réclamation au candidat, une fois en allemand et une fois en anglais/dans la deuxième langue nationale. <ul style="list-style-type: none"> • La gestion des réclamations de l'entreprise est respectée • Compréhension de la situation démontrée • Les informations sont transmises

Durée	Situation d'examen	Tâche/critères								
30 min	1.2 Préparation de boissons	<p>En fonction de l'offre de l'entreprise, le candidat prépare les boissons manuellement ou automatiquement. Le PEX lui confie la tâche de préparer des boissons chaudes et froides.</p> <table border="0"> <tr> <td>Préparation manuelle</td> <td>Préparation automatique</td> </tr> <tr> <td>10 minutes de préparation</td> <td>5 minutes de préparation</td> </tr> <tr> <td>20 minutes de préparation</td> <td>5 minutes de préparation</td> </tr> <tr> <td></td> <td>20 minutes Questions de clarification</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> • La mise en place correspond à la tâche (manuelle) • La préparation, la présentation et la mise en scène sont conformes aux directives de l'entreprise • Les boissons sont présentées en même temps • Réponses ciblées aux questions de clarification (automatiquement) 	Préparation manuelle	Préparation automatique	10 minutes de préparation	5 minutes de préparation	20 minutes de préparation	5 minutes de préparation		20 minutes Questions de clarification
Préparation manuelle	Préparation automatique									
10 minutes de préparation	5 minutes de préparation									
20 minutes de préparation	5 minutes de préparation									
	20 minutes Questions de clarification									
45 min	Pause déjeuner	<p>Repas pour le candidat et PEX</p> <p>Changement éventuel de la tenue de travail</p>								
15 min	3.2 Accueillir, servir, conseiller les clients et prendre congé d'eux	<p>Le candidat montre comment il accueille, sert, conseille et prend congé des clients. Il accomplit cette tâche d'examen à l'aide de deux jeux de rôle dans une zone de service (p. ex. distribution des menus, café-bar, comptoir, restauration, etc.). Il travaille ensuite le reste du temps dans une zone de service.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informations correctes en cas d'intolérances/allergies • Les demandes spéciales (par exemple végétaliennes) ont été prises en compte dans la mesure des possibilités de l'entreprise. • Des recommandations ont été faites • Les informations peuvent être fournies dans la deuxième langue nationale ou en anglais. 								
10 min	3.3 Mise en oeuvre des activités de vente / des mesures de marketing	<p>Le candidat organise le point de vente pour une activité de vente / mesure marketing issue du travail préparatoire. Il explique sa démarche au PEX</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les informations ont été obtenues auprès de la personne responsable. • La mise en scène/présentation est attrayante/remarquable • L'emplacement est choisi de manière à favoriser les ventes • Le flux de clients n'est pas perturbé • La déclaration est correcte et a été apposée correctement • Les quantités mises à disposition correspondent aux directives de l'entreprise 								
30 min	Entretien professionnel	Le candidat échange avec le PEX sur des thèmes prédéfinis.								

7 Entretien professionnel

L'entretien professionnel est une discussion entre professionnels qui aborde le sujet de manière approfondie et exhaustive. Il ne s'agit donc pas d'un « jeu de questions-réponses ». L'entretien professionnel permet d'évaluer les compétences techniques, les connaissances, les aptitudes et les capacités du candidat. Il permet de montrer dans quelle mesure le candidat est capable de comprendre les relations de cause à effet. La préparation et le déroulement de l'entretien sont définis dans le guide « Entretien professionnel pour les experts d'examen en Employée en restauration de système / Employé en restauration de système AFP ».

8 Exemples pour l'année « série zéro »

8.1 Exemple : situations d'examen

8.1.1 Concernant la position 3.1 Recevoir et transmettre les réclamations des clients (première et deuxième langue nationale / anglais)

Le candidat est responsable de la réception ou de la gestion des réclamations. Le PEX est un client et a une réclamation.

Situations possibles :

Le client se plaint une fois en anglais (par exemple en tant que touriste) et une fois en allemand que

- la musique est trop forte dans la salle.
- La température ambiante dans la salle est trop élevée ou trop basse.
- Sa table n'est pas propre.
- Le service n'était pas aimable.
- Les plats/boissons étaient froids.

Mission :

Le candidat prend note de la réclamation et agit conformément à la procédure de gestion des réclamations de l'entreprise.

Critères :

Le candidat :

- salue le client
- fait preuve de compréhension et écoute activement
- remercie le client pour sa réclamation
- s'excuse au nom de l'entreprise pour la situation
- enregistre la réclamation et documente les informations les plus importantes
- fait immédiatement appel à un supérieur hiérarchique ou explique la suite de la procédure (transmission de la réclamation à la personne compétente)
- respecte les directives de l'entreprise

8.2 Exemple : entretien professionnel

Situation possible :

Le candidat est invité par le PEX à présenter comment une action définie par la direction est mise en œuvre dans l'établissement. En ce qui concerne l'entretien de la salle de restaurant, le candidat explique comment il veille à ce que celle-ci soit toujours bien entretenue.

Critères :

Le candidat explique :

- quels produits de nettoyage elle fournit, comment et où
- comment il/elle met en œuvre les consignes des listes de contrôle ou du plan de nettoyage de l'entreprise
- comment il contrôle régulièrement la salle de restaurant

