

Responsable de la restauration avec brevet fédéral

Description des modules

Taxonomie

Niveau taxonomique	Explication	Exemples
1 Savoir et connaissances	<p>Le candidat doit comprendre la matière d'examen et en particulier savoir</p> <ul style="list-style-type: none"> - citer des faits - expliquer des termes de jargon professionnel - expliquer les relations entre les choses 	<ul style="list-style-type: none"> - Citez... - Quelles méthodes connaissez-vous... - Énumérez les principales... - Expliquez...
2 Application	<p>Le candidat doit être en mesure d'appliquer ses connaissances à des situations concrètes et de résoudre des problèmes dans un contexte abordé pendant sa formation.</p> <p>Il doit être capable en particulier</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'accomplir un travail lié à une matière d'examen - d'appliquer les méthodes exigées 	<ul style="list-style-type: none"> - Calculez sur la base... - Montrez la différence entre...
3 Pratique (analyse et synthèse)	<p>Le candidat doit pouvoir analyser des problèmes, élaborer et évaluer des propositions de solution conformes à la pratique.</p> <p>Il doit être en mesure en particulier</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'étudier des situations et d'intégrer divers éléments pour former un tout - de comparer et d'évaluer les alternatives 	<ul style="list-style-type: none"> - Analysez le problème exposé ici - À partir d'un exemple pratique, présentez les instruments choisis - Interprétez cette situation et déduisez-en l'importance pour votre travail - Expliquez votre conclusion et étayez-la de manière détaillée

5.1 Module 1: Restauration

Compétence Les candidats disposent de connaissances théoriques dans le domaine de la vente active, de la technique de service, des boissons, des plats et des menus. Ils connaissent l'emploi et l'entretien des objets usuels et d'ameublement. Ils connaissent la législation sur les denrées alimentaires ainsi que les bases de la sécurité au travail et d'une alimentation saine.

Les compétences s'acquièrent de manière multithématique et sont basées sur les connaissances et les aptitudes abordées dans les différents modules.

Examen de fin de module Examen écrit d'une durée minimale de 2 heures

Exigences		Taxonomie
Plats	Nommer les tendances au niveau des souhaits des hôtes en respectant l'offre des mets	1
	Elaborer l'offre des mets pour un établissement ou des événements en tenant compte des aspects économiques et écologiques	3
Boissons	Planifier et calculer des offres de boissons pour un établissement et des événements en tenant compte des aspects économiques et écologiques (harmonie des mets et des boissons, recommandation de boissons accompagnant idéalement les mets)	3
Législation sur les denrées alimentaires, hygiène	Expliquer et interpréter les principes de la législation sur les denrées alimentaires ainsi que le but et le champ d'application de l'Ordonnance sur les denrées alimentaires	2
	Expliquer l'Ordonnance sur l'hygiène et l'autocontrôle	1
Ecologie	Identifier les déchets portant nuisance à l'environnement et prendre les mesures adéquates	2
	Trier les déchets de manière écologique et professionnelle	2
Alimentation	Citer l'importance d'une alimentation saine	1
	Analyser les besoins nutritionnels, physiologiques et culturels des hôtes (y compris les intolérances)	2
Vente	Appliquer la psychologie de la vente en fonction de la situation	2
	Préparer et mener des entretiens de vente	3
	- en français, en allemand ou en italien (niveau C1) - ainsi qu'en anglais (niveau B2 selon le cadre de référence européen)	
	Organiser des formations sur la vente pour des professionnels de la restauration	3
	Planifier la succession des mets en tenant compte des principes professionnels, de marché, de service et de carte. Formuler et présenter la carte prête à être imprimée - en français, en allemand ou en italien - ainsi qu'en anglais	3
	Etablir des offres	2
Technique de service	Vendre, discuter, organiser et réaliser des événements	3
	Planifier les genres et les types de service pour divers événements et manifestations	3

5.2 Module 2: Marketing et vente

Compétence Les candidats sont capables de mettre en œuvre un concept marketing en s'aidant des outils marketing appropriés. Ils élaborent des offres et des prestations en tenant compte des différents groupes de clients.

Examen de fin de module Examen écrit d'une durée minimale d'une heure

Exigences		Taxonomie
Bases du marketing	Citer les bases du marketing à l'aide d'exemples	1
	Identifier et expliquer les outils du marketing à l'aide d'un concept marketing modèle	1
	Décrire l'importance du marketing en tant que concept de pensée et d'action au sein de l'entreprise	1
	Formuler les objectifs du marketing	2
Offres et prestations	Élaborer des offres dans le cadre d'un concept marketing en tenant compte des besoins des différents segments de clientèle	2
	Expliquer et appliquer la technique de fixation des prix à l'aide d'exemples	2
	Planifier, mettre en œuvre et évaluer les techniques de communication axée sur la vente à l'attention de la clientèle	2
Contact clientèle et suivi des clients	Conseiller les clients des différents segments et en assurer le suivi	3
	Préparer et mener des entretiens de vente	3
	Prendre acte de manière professionnelle des réclamations et des critiques formulées. Elaborer, documenter et évaluer des solutions orientées vers la clientèle et l'entreprise	3

5.3 Module 3: Organisation d'entreprise

Compétence Les candidats connaissent les bases de l'organisation d'entreprise, sont capables de mettre en œuvre des objectifs d'entreprise et garantissent la continuité des prestations en fonction de la situation.

Examen de fin de module Examen écrit d'une durée minimale d'une heure

Exigences	Taxonomie	
Organisation structurelle	Décrire les principes de base et les différentes formes d'organisation structurelle et évaluer leur adéquation pour l'entreprise ou le département concerné	2
	Présenter et documenter l'organisation structurelle de sa propre unité d'organisation à l'aide des instruments appropriés	1
Infrastructure	Identifier les besoins de la production. Définir les critères d'exigence et évaluer les offres en tenant compte des clients	3
	Formuler des critères pour les achats de matériel, de machines et de services et les expliquer (consommation de ressources, évaluation)	3
Organisation des processus	Élaborer, évaluer et modifier des processus de travail et les adapter à l'évolution de l'entreprise	3
	Transmettre des ordres de travail et contrôler les résultats	2
	Enregistrer, mesurer et évaluer les prestations. Evaluer la rentabilité	3
	Planifier et mettre en œuvre la collaboration avec d'autres départements ou entreprises	2
Information, communication, administration	Élaborer, sélectionner et mettre en œuvre des améliorations ciblées	2
	Planifier et organiser son propre travail avec les outils adéquats et l'accomplir de manière systématique, avec efficacité et dans un esprit de qualité	3
	Saisir, gérer et sauvegarder les informations et données	2
	Appliquer les principes de communication selon la situation	2
	Choisir les outils de communication en fonction de l'objectif poursuivi et des destinataires	2
	Structurer et mettre en œuvre le flux d'information dans l'entreprise avec efficacité et en tenant compte des différents niveaux	2
	Informar les groupes cibles en fonction de la situation et des destinataires	3
	Communiquer, négocier et argumenter avec différents groupes cibles	3
	Communiquer des informations et des faits pertinents aux supérieurs, collaborateurs, clients et intervenants externes de manière adéquate et en tenant compte des destinataires	3
Communiquer et négocier avec des partenaires et des intervenants externes	2	
S'occuper de la correspondance avec les clients, les fournisseurs, et les pouvoirs publics, etc.	2	

Exigences		Taxonomie
	Présenter des contenus de manière pertinente et argumenter avec compétence	3
	Planifier, organiser et diriger des entretiens et des réunions en fonction des objectifs à atteindre et des participants	2
	Établir des comptes rendus adéquats et contenant toutes les informations importantes	2
Gestion de la qualité	Comprendre et expliquer les principes de base de la gestion de la qualité	1
	Mentionner les principaux types de certification et préciser leurs particularités	1
	Décrire les instruments de mesure de la qualité des prestations du point de vue des clients, des collaborateurs et de la direction de l'entreprise	1
	En collaboration avec l'organe supérieur, planifier et élaborer des outils de sondage appropriés pour les enquêtes de satisfaction	2
	Procéder à des enquêtes de satisfaction et évaluer les résultats. Prendre des mesures appropriées dans le cadre du système de gestion de la qualité de l'entreprise	2
Lois et prescriptions	Connaître les lois, les prescriptions légales et les règlements applicables au niveau de l'entreprise ou du département en matière de sécurité au travail, de sécurité d'exploitation, de protection de la santé et de protection de l'environnement. Elaborer, optimiser et créer des propositions à l'attention de l'organe supérieur	2
	Décrire et mettre en œuvre des mesures de prévention des accidents et de protection contre l'incendie	2
	Décrire et mettre en œuvre des mesures visant à préserver et à améliorer la santé	2
Gestion des stocks, écologie	Définir et surveiller l'organisation et la gestion des stocks	2
	Exécuter les commandes de manière économique et écologique et contrôler les livraisons	2
	Garantir la logistique de l'entreprise (produit adéquat au bon endroit au bon moment)	2

5.4 Module 4: Gestion des collaborateurs

Compétence Les candidats connaissent les principales règles de la gestion des collaborateurs et ont des connaissances approfondies en la matière. Ils sont conscients des opportunités qu'offre une relation correcte et motivante avec les collaborateurs.

Examen de fin de module Examen écrit d'une durée minimale d'une heure

Exigences		Taxonomie
Gestion des collaborateurs	Décrire différents styles de direction et les appliquer selon la situation et les collaborateurs	2
	Cerner son propre comportement de direction et entamer une réflexion. Evaluer les conséquences et prendre en considération les changements nécessaires	3
	Identifier les problèmes de gestion et évaluer les mesures susceptibles d'être prises	3
	Comprendre les outils de direction et les utiliser en tenant compte de sa propre situation professionnelle	2
	Élaborer des profils de compétences et des descriptions de fonction	2
	Préparer, mener et évaluer des entretiens d'embauche, des entretiens avec les collaborateurs ainsi que des entretiens de qualification et de promotion. Mettre en œuvre les mesures nécessaires	3
	Décrire, fixer et vérifier des objectifs, des tâches, des compétences et des responsabilités	2
	Établir, appliquer et contrôler le planning de travail et des vacances des collaborateurs	2
	Contrôler les prestations des collaborateurs et leur fournir un feedback constructif et régulier	2
Droit du travail	Décrire et appliquer les principes et dispositions du droit général du travail (conventions collectives de travail, contrats individuels de travail, règlements du personnel) et les dispositions particulières en vigueur dans la restauration	2
	Citer et appliquer les dispositions du CO et de la CCNT relatives à des thèmes tels que la conclusion et la résiliation du contrat de travail, la période d'essai, la protection contre le licenciement, le maintien du salaire en cas d'incapacité de travail, de grossesse/maternité, de vacances et de loisirs ainsi que le 13 ^e mois de salaire	2
Formation et formation continue	Former les collaborateurs et les apprentis. Contrôler et évaluer leurs performances	3
	Planifier et réaliser la formation initiale et la formation continue au sein de l'entreprise pour les collaborateurs et les apprentis	2
	Planifier et organiser des formations continues au sein et en dehors de l'entreprise pour les collaborateurs et les apprentis	2

Exigences		Taxo- nomie
Développement de l'équipe	Constituer des équipes en fonction des compétences des collaborateurs et leur donner des instructions	3
	Encadrer, diriger et motiver les collaborateurs et les équipes	3
	Créer les conditions nécessaires à l'initiation et à l'intégration des nouveaux collaborateurs	2
	Cerner les particularités de personnes venant de différents horizons culturels et faire en sorte qu'ils puissent collaborer de manière constructive	3
	Réagir de manière adéquate aux changements physiques ou psychiques des collaborateurs	2
Gestion des conflits	Comprendre les causes et la dynamique des conflits et en tirer les mesures qui s'imposent	3
	Identifier et régler les conflits	3
	Prendre, justifier et mettre en œuvre des mesures disciplinaires	3

5.5 Module 5: Finances

Compétences Les candidats sont responsables de l'application des règles juridiques dans le domaine de la comptabilité. Ils recourent aux principaux instruments en matière comptable et financière. Ils connaissent les liens entre le compte de résultat et le bilan. Ils contribuent à l'établissement du budget et en assurent la surveillance.

Examen de fin de module Examen écrit d'une durée minimale de 1,5 heure

Exigences		Taxonomie
Comptabilité financière et d'exploitation	Décrire les fondements, la structure et la fonction de la comptabilité financière	1
	Décrire l'objectif et la structure du plan comptable	1
	Expliquer l'importance de la comptabilité	1
	Décrire les objectifs économique-financiers tels que le chiffre d'affaires, la marge contributive, la marge brute, le bénéfice et le cash-flow	1
	Expliquer la fonction de la comptabilité analytique comme système d'information de gestion et de pilotage	1
	Respecter le budget, contrôler les coûts et prendre des mesures le cas échéant	2
	Procéder à une comparaison entre l'objectif et la réalisation au niveau des chiffres d'affaires. Mettre en œuvre des mesures adéquates	2
	Etablir un inventaire	2
Calcul	Comprendre et expliquer le principe des calculs	1
	Effectuer et expliquer des calculs prévisionnels et des calculs a posteriori pour des produits et services	2
Bilan et compte de résultat	Comprendre et expliquer les comptes annuels, notamment le bilan et le compte de résultat	1
	Décrire les éléments du bilan et du compte de résultat ainsi que les relations entre ces deux comptes	1
	Expliquer l'objectif et la signification des chiffres clés et ratios financiers. Calculer et interpréter des chiffres clés internes simples et d'usage courant dans la branche (achats, charges de marchandises, vitesse de rotation des stocks, ventes). Analyser la rentabilité et préconiser des mesures en conséquence	3
Planification budgétaire	Collaborer à l'établissement, à la proposition et à l'évaluation du budget de son département	2
	Elaborer un budget clair sur le coût des installations et des appareils	2