

# **Directives** relatives au règlement de l'examen professionnel

## **Responsable de la restauration**

(système modulaire avec examen final)

**Organe responsable**  
Hotel & Gastro *formation*

**Secrétariat de l'examen**  
Hotel & Gastro *formation*, Eichstrasse 20, CH-6353 Weggis  
Téléphone +41 (0)41 392 77 77, téléfax +41 (0)41 392 77 70  
schulzentrum@hotelgastro.ch, www.hotelgastro.ch

## Sommaire

<b>1</b>	<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
1.1	But des directives .....	3
<b>2</b>	<b>Examens de module.....</b>	<b>3</b>
2.1	Aperçu des modules.....	3
2.2	Organisation et déroulement.....	3
2.3	Inscription .....	3
2.4	Frais d'examen de modules .....	3
2.5	Certificats de module.....	3
<b>3</b>	<b>Examen final.....</b>	<b>4</b>
3.1	Certificats de module requis.....	4
3.2	Attestation d'équivalence .....	4
3.3	Expérience professionnelle .....	4
3.4	Procédure administrative .....	4
3.5	Frais.....	4
3.6	Déroulement de l'examen final.....	5
3.7	Epreuves d'examen / contenu d'examen .....	6
<b>4</b>	<b>Entrée en vigueur et validité.....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Annexe: descriptions des modules.....</b>	<b>10</b>
5.1	Module 1: Restauration .....	12
5.2	Module 2: Marketing et vente.....	13
5.3	Module 3: Organisation d'entreprise .....	14
5.4	Module 4: Gestion des collaborateurs.....	16
5.5	Module 5: Finances .....	18

Dans le document suivant, seule la forme masculine est employée pour une meilleure lisibilité. Il va de soi qu'elle englobe les personnes de sexe féminin.

# 1 Introduction

## 1.1 But des directives

---

Les présentes directives relatives à l'examen professionnel fédéral de responsable de la restauration complètent le règlement de l'examen. Ces directives doivent permettre aux candidats de se préparer à l'examen avec soin et de manière ciblée.

La commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ) remodelera les présentes directives si nécessaire et les adaptera aux exigences.

# 2 Examens de module

## 2.1 Aperçu des modules

---

Module 1: Restauration

Module 2: Marketing et vente

Module 3: Organisation d'entreprise

Module 4: Gestion des collaborateurs

Module 5: Finances

Vous trouverez en annexe des informations détaillées sur les modules.

## 2.2 Organisation et déroulement

---

Les examens de module (contrôles de compétences) comportent des épreuves devant permettre d'évaluer les compétences sur la base des objectifs d'apprentissage et des matières abordées. Chaque module est traité comme une unité à part entière et fait l'objet d'un examen distinct.

Le candidat doit démontrer qu'il a assimilé les connaissances acquises et est capable de faire le lien entre les divers éléments de manière autonome.

Les différents examens de module incluent un examen écrit d'une durée d'au moins une heure ou un travail de projet.

Une liste des prestataires de modules reconnus par la commission AQ est disponible sur le site Web de Hotel & Gastro *formation* ([www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)).

## 2.3 Inscription

---

L'inscription auprès des prestataires de modules doit être effectuée dans le respect des délais fixés par ces derniers.

## 2.4 Frais d'examen de modules

---

Selon les indications des prestataires de modules.

## 2.5 Certificats de module

---

Après avoir réussi un examen de module, le candidat reçoit un certificat de module délivré par le prestataire de module. Les certificats de module sont valables cinq ans à partir de la date d'émission.

## **3 Examen final**

### **3.1 Certificats de module requis**

---

Lors de l'inscription à l'examen final, les certificats de module suivants doivent être présentés:

Module 1: Restauration

Module 2: Marketing et vente

Module 3: Organisation d'entreprise

Module 4: Gestion des collaborateurs

Module 5: Finances

### **3.2 Attestation d'équivalence**

---

La commission AQ est à la disposition des candidats pour toutes précisions concernant les conditions pour la validation des équivalences et l'expérience professionnelle requise.

Les demandes doivent être formulées par écrit et transmises à la commission AQ avec tous les documents requis. La commission AQ établit une attestation d'équivalence ou notifie son refus dans un délai d'un mois.

L'OFFT décide de l'équivalence des certificats et diplômes étrangers.

### **3.3 Expérience professionnelle**

---

La date de référence est la date de clôture des inscriptions à l'examen final.

### **3.4 Procédure administrative**

---

Le règlement d'examen et les directives ainsi que les formulaires et documents d'inscription à l'examen final peuvent être téléchargés gratuitement sur le site Web de Hotel & Gastro *formation* ([www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)).

L'inscription à l'examen final se fait auprès du secrétariat. Le secrétariat est également à disposition pour toute demande d'information.

### **3.5 Frais**

---

La taxe d'examen inclut les prestations suivantes:

- contrôles d'admission et des compétences
- examen final

La réglementation sur les frais peut être obtenue auprès du secrétariat.

Le candidat peut se retirer sans raisons valables jusqu'à 60 jours avant le début de l'examen (ch. 4.21 du règlement). La personne se retirant plus tard sans raisons valables n'a aucun droit au remboursement du montant payé (ch. 3.43 du règlement).

Les réclamations adressées à l'OFFT ou au Tribunal administratif fédéral sont payantes.

### **3.6 Déroulement de l'examen final**

---

#### **Publication**

La publication s'effectue conformément aux ch. 3.11 et 3.12 du règlement d'examen.

#### **Inscription**

L'inscription écrite doit être transmise au secrétariat dans les délais et à l'aide du formulaire d'inscription officiel, accompagnés des documents requis.

Les certificats de module ont une validité de 5 ans au plus. La date prise en compte est la date de clôture des inscriptions à l'examen final. Les inscriptions, annexes incluses, sont conservées au secrétariat.

#### **Délais**

Concernant l'examen final, les délais suivants s'appliquent:

---

6 mois avant le début de l'examen	Publication
4 mois avant le début de l'examen	Délai d'inscription
3 mois avant le début de l'examen	Décision d'admission
6 semaines avant le début de l'examen	Envoi du dossier «réflexion sur les acquis»
6 semaines avant le début de l'examen	Envoi de la convocation à l'examen final
30 jours avant le début de l'examen	Délai pour les demandes de récusation à l'encontre des experts

---

#### **Moyens auxiliaires**

Les instructions précisent concernant l'examen final sont adressées aux candidats avec la convocation. Tous les moyens auxiliaires qui ne sont pas expressément mentionnés dans la convocation sont interdits.

### 3.7 Epreuves d'examen / contenu d'examen

L'examen professionnel basé sur une pratique professionnelle en constante évolution, accorde une grande importance à la connaissance et à l'aptitude professionnelle. La capacité à faire le lien entre les différentes matières enseignées ainsi qu'une expérience pratique sont nécessaires à la réussite de l'examen.

Seuls les candidats au bénéfice d'une large expérience pratique et des connaissances de base dans le domaine de la restauration seront à même de répondre aux exigences de l'examen.

L'examen final prévoit les épreuves et durées suivantes :

Epreuve	Pratique	Ecrit	Oral	Pondération
1 Accueil des hôtes, vente, service	360 min			10
2 Etude de cas		180 min		3
3 Entretien d'examen sur la restauration			45 min	2
4 Entretien d'examen sur l'économie d'entreprise			45 min	2
5 Réflexion sur les acquis		établi pendant la préparation		3
a) Dossier «réflexion sur les acquis»				
b) Entretien d'examen			30 min	
<b>Total</b>	<b>660 min</b>	<b>360 min</b>	<b>180 min</b>	<b>120 min</b>

#### Contenu d'examen

Les différentes épreuves ainsi que leurs évaluations respectives sont décrites ci-après. Les épreuves élaborées par les experts ont pour principal objectif de tester la capacité du candidat à appliquer ses compétences professionnelle lors de situations concrètes.

**Accueil des hôtes, vente, service (épreuve pratique)**

**Compétence** Les candidats maîtrisent la vente active, la prise en charge intégrale des hôtes, l'aménagement des espaces clients et vente, le conseil, la technique de service, le service des boissons, la manipulation des denrées alimentaires ainsi que la technique d'instruction.

<b>Exigences</b>	<b>Taxonomie</b>
Traiter les réservations, établir le plan de réservation	3
Assurer la promotion des ventes et configurer la salle de restaurant et les tables en fonction de la situation	3
S'occuper des hôtes avec compétence de leur arrivée jusqu'à leur départ	3
Adopter un comportement professionnel à l'égard des hôtes et des collaborateurs	3
Vendre en tenant compte de la catégorie d'hôte	3
Procéder à la mise en place et/ou la superviser	3
Préparer les mets et les boissons devant les hôtes (notamment trancher, flamber, fileter, etc.)	3
Effectuer l'encaissement des prestations fournies	3
Appliquer l'hygiène en entreprise et l'hygiène personnelle dans toutes les tâches effectuées	3
Utiliser à bon escient les matériels, appareils et machines	3
Former les collaborateurs et leur fournir des instructions	3

(Voir en annexe pour l'explication des niveaux taxonomiques)

**Etude de cas (écrit)**

**Description** Cette partie de l'examen consiste en une étude de cas regroupant les différentes matières abordées. A partir d'une situation pratique au sein d'une entreprise, élaborer ou analyser ou optimiser des stratégies d'action, des documents cadres et de travail pour des activités typiques telles que la planification des offres, le plan de travail des collaborateurs et la planification de la formation interne.

**Evaluation** Les documents écrits sont corrigés et évalués par deux experts. En plus des compétences professionnelles, est jugée la capacité d'organiser et structurer les travaux dans le domaine de la restauration, et de s'adapter à une nouvelle situation. L'évaluation des solutions et documents de travail se base sur le contenu, la structure et la présentation.

### **Entretien d'examen sur la restauration (oral)**

---

Description	Cette partie de l'examen est un entretien avec deux experts sur différents thèmes liés à la profession (selon le module 1).
Evaluation	L'évaluation des compétences professionnelles porte sur la capacité à analyser les problèmes de manière globale à les résoudre, en justifiant et argumentant sur la base de connaissances professionnelles, sur la créativité et sur l'autonomie.

### **Entretien d'examen sur l'économie d'entreprise (oral)**

---

Description	Cette partie de l'examen est un entretien avec deux experts sur différentes questions liées à l'économie d'entreprise et des situations de gestion quotidienne et concrètes dans le domaine de la restauration (selon les modules 2 à 5).
Evaluation	L'évaluation des compétences professionnelles porte sur la capacité à résoudre les problèmes, de relier les contenus, en justifiant et argumentant sur la base de la créativité et sur l'autonomie.

### **Dossier «réflexion sur les acquis» (écrit)**

---

Description	<p>Le dossier «réflexion sur les acquis» est élaboré en toute autonomie pendant la période de formation sur la base des documents mis à disposition par la commission AQ. Chaque module exige une réflexion sur les acquis. Il faut compter env. 2 à 4 heures de travail par module.</p> <p>Le dossier «réflexion sur les acquis» favorise le transfert entre les connaissances acquises et leur application concrète dans la pratique professionnelle. Ce dossier incite le candidat sur les bases de sa pratique professionnelle actuelle, à rechercher des améliorations et à les transposer en pratique afin d'améliorer celle-ci.</p>
Evaluation	La présentation, le volume et la qualité sont évaluées selon des critères déterminés (voir documents relatifs à la réflexion sur les acquis).

### **Entretien d'examen en lien avec la «réflexion sur les acquis» (oral)**

---

Description	L'entretien d'examen en lien avec la «réflexion sur les acquis» porte sur l'interaction entre la formation et la pratique professionnelle. Les experts se basent sur les contenus du dossier «réflexion sur les acquis». Le candidat doit s'auto évaluer sur ses capacités d'apprentissage; ainsi que sur ses capacités à transférer les connaissances nouvellement acquises.
Evaluation	En plus des compétences professionnelles, l'évaluation porte sur l'auto-évaluation, l'argumentation, l'apprentissage et la corrélation entre différents domaines.

La note de la réflexion sur les acquis et le moyen entre les notes de l'épreuve écrite et l'épreuve orale.

## **4 Entrée en vigueur et validité**

Les présentes directives d'examen entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2011.  
Elles sont basées sur le règlement d'examen en vigueur.

## 5 Annexe: descriptions des modules

Les modules ont été retravaillés en 2010 et se présentent comme suit:

Module 1: Restauration

Module 2: Marketing et vente

Module 3: Organisation d'entreprise

Module 4: Gestion des collaborateurs

Module 5: Finances

### Taxonomie

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

## Informations générales sur les modules

<b>Type de module</b>	Module obligatoire
<b>Niveau</b>	Examen professionnel OFFT
<b>Conditions</b>	Formation initiale de spécialiste en restauration CFC, serveur avec CFC ou formation équivalente
<b>Reconnaissance</b>	S'ils réussissent l'examen de fin de module, les candidats reçoivent un certificat de fin de module. Le certificat de fin de module est reconnu comme certification partielle et conditionne l'admission à l'examen final.
<b>Validité</b>	Le certificat de fin de module est valable 5 ans à compter de la date de réussite de l'examen de fin de module.
<b>Durée</b>	Les modules sont adaptés aux développements et aux exigences professionnelles et sont réévalués dans cette optique au minimum tous les 5 ans.

## 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
<b>Plats</b>	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
<b>Boissons</b>	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
<b>Législation sur les denrées alimentaires, hygiène</b>	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
<b>Ecologie</b>	Identifier les déchets portant nuisance à l'environnement et prendre les mesures adéquates	2
	Trier les déchets de manière écologique et professionnelle	2
<b>Alimentation</b>	Citer l'importance d'une alimentation saine	1
	Analyser les besoins nutritionnels, physiologiques et culturels des hôtes (y compris les intolérances)	2
<b>Vente</b>	Appliquer la psychologie de la vente en fonction de la situation	2
	Préparer et mener des entretiens de vente - en français, en allemand ou en italien (niveau C1) - ainsi qu'en anglais (niveau B2 selon le cadre de référence européen)	3
	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
	Vendre, discuter, organiser et réaliser des événements	3
<b>Technique de service</b>	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
<b>Bases du marketing</b>	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
<b>Offres et prestations</b>	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
<b>Contact clientèle et suivi des clients</b>	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
<b>Organisation structurelle</b>	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
<b>Infrastructure</b>	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
<b>Organisation des processus</b>	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. Évaluer la rentabilité	3
	Planifier et mettre en œuvre la collaboration avec d'autres départements ou entreprises	2
	Élaborer, sélectionner et mettre en œuvre des améliorations ciblées	2
<b>Information, communication, administration</b>	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
	Informers 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

<b>Exigences</b>		<b>Taxonomie</b>
	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
<b>Gestion de la qualité</b>	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
<b>Lois et prescriptions</b>	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
<b>Gestion des stocks, écologie</b>	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
<b>Gestion des collaborateurs</b>	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 leurs fournir un feedback constructif et régulier	2
<b>Droit du travail</b>	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 <sup>e</sup> mois de salaire	2
<b>Formation et formation continue</b>	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

<b>Exigences</b>		Taxo- nomie
<b>Développement de l'équipe</b>	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
<b>Gestion des conflits</b>	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

<b>Compétences</b>	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.
<b>Examen de fin de module</b>	Examen écrit d'une durée minimale de 1,5 heure

<b>Exigences</b>	<b>Taxonomie</b>	
<b>Comptabilité financière et d'exploitation</b>	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
<b>Calcul</b>	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
<b>Bilan et compte de résultat</b>	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
<b>Planification budgétaire</b>	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