

# Plan de formation - du 30 août 2012 État au 1<sup>er</sup> février 2015

relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale

N° 79008

Spécialiste en restauration de système CFC  
Systemgastronomiefachfrau EFZ / Systemgastronomiefachmann EFZ  
Impiegata di gastronomia standardizzata AFC /  
Impiegato di gastronomia standardizzata AFC

## Sommaire

Introduction.....	2
Profil de qualification .....	3
I Profil de la profession .....	3
II Vue d'ensemble des compétences opérationnelles .....	5
III Niveau d'exigences de la profession .....	6
A Compétences opérationnelles .....	12
Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs des trois lieux de formation.....	12
B Tableau de période d'enseignement de l'école professionnelle .....	56
C Organisation, répartition et durée des cours interentreprises .....	57
D Procédure de qualification .....	59
Approbation et entrée en vigueur .....	61
Annexe au plan de formation .....	63

# Introduction

Le plan de formation est le concept pédagogique et professionnel de la formation professionnelle de base pour Spécialiste en restauration de système CFC avec certificat fédérale de capacité (CFP). Il concrétise la formation de base de Spécialiste en restauration de système CFC sur les trois sites que sont l'entreprise, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

Le plan de formation s'articule en quatre parties.

La **partie A** ordonne les objectifs de formation selon la méthode Triplex sur trois niveaux :

- les domaines de compétences opérationnelles : ils résument les compétences selon les thèmes ou les technologies ;
- les compétences opérationnelles : elles correspondent à une combinaison des connaissances, des capacités et des attitudes face à certaines actions et se différencient en compétences opérationnelles, méthodologiques, sociales et personnelles ;
- les objectifs de performance : ils s'articulent en objectifs de formation des différents sites de formation.

A côté des contenus professionnels spécifiques, le plan de formation contient le tableau des leçons de l'école professionnelle (**partie B**), des explications sur les cours interentreprises (**partie C**) et des points de repère pour le processus de qualification (**partie D**).

Le plan de formation est édicté par Hotel & Gastro formation et approuvé par l'OFFT.

## **Profil de qualification**

Le profil de qualification est un résumé des domaines de compétences opérationnelles et des compétences opérationnelles dont devront disposer Spécialiste en restauration de système CFC à la fin de leur formation.

Les domaines de compétences opérationnelles sont attribués à une ou plusieurs compétences opérationnelles, qui peuvent à leur tour être concrétisées de façon mesurable par des objectifs généraux (voire partie A). Les objectifs d'apprentissage dans l'entreprise représentent les véritables objectifs de formation pour la formation en pratique professionnelle. L'atteinte des buts est soutenue et complétée par les objectifs d'apprentissage de l'école et des cours interentreprises.

### **I Profil de la profession**

#### **Domaine d'activité**

Les spécialistes en restauration de système organisent tous leurs secteurs d'activité selon un concept de gastronomie défini de manière centrale et veillent au respect des normes imposées. Ils gèrent les processus de travail relatifs aux achats, au stockage, à la cuisine, au service, à l'assistance des clients ou à la vente, et se chargent de la planification du personnel. Ils vérifient la qualité des produits, surveillent la maîtrise des coûts et mettent en œuvre des mesures de marketing. Ils sont à l'écoute des clients, enregistrent les réclamations et veillent au respect des consignes d'hygiène et de sécurité.

#### **Principales compétences opérationnelles**

Le profil de la profession de spécialiste en restauration de système comprend les domaines de compétences opérationnelles suivants :

1. planifier et organiser des processus
2. acheter et préparer des produits
3. présenter et vendre les produits, et conseiller les clients
4. assurer la durabilité et la sécurité
5. utiliser l'anglais

Les spécialistes en restauration de système disposent de compétences spécifiques dans la restauration de système centrée sur la rentabilité, l'écoute du client, la durabilité et l'écologie, et en particulier :

- d'une compréhension fondamentale de la gastronomie de système ;
- d'une capacité à mettre en œuvre les concepts et les stratégies ;
- d'une capacité à s'identifier aux marques, à leurs slogans et aux caractéristiques qui font leur succès ;
- d'une excellente maîtrise des processus de l'entreprise et des processus opérationnels.

Les spécialistes en restauration de système se distinguent notamment par les capacités et les attitudes suivantes :

- a) Ils sont capables de comprendre, d'organiser et d'évaluer des processus globaux de la gastronomie de système. Dans ce contexte, ils s'identifient à la philosophie de leur entreprise, et se distinguent par leur volonté marquée de satisfaire le client et par un sens aigu de la vente.

- b) Ils sont conscients de l'importance des caractéristiques, de la qualité, des exigences de conservation des aliments ainsi que des possibilités d'utilisation qu'offrent ces derniers. Ils s'approvisionnent conformément aux instructions, stockent les produits en fonction de leurs caractéristiques et de manière à préserver leur qualité, et les préparent de manière à ce qu'ils soient prêts à être transformés.
- c) Ils sont conscients des coûts liés à l'exploitation de l'entreprise et à leur travail. Ils connaissent ces coûts et sont en mesure d'effectuer des calculs simples en utilisant les outils adaptés. Ils ont également conscience de l'impact de leur travail sur les personnes, la société et l'environnement. Ils se comportent conformément aux normes d'éthique de la profession et contribuent ainsi à l'aspect durable de leur travail au sein de la société.
- d) Ils sont conscients que le déroulement opérationnel et les processus ne peuvent fonctionner que si tous les collaborateurs/-trices organisent leurs tâches conformément aux besoins de l'entreprise. Ils organisent leur propre travail de manière rationnelle et appropriée conformément aux instructions générales et internes à l'entreprise.
- e) Dans le cadre de leur travail, ils appliquent consciencieusement les directives et les normes relatives à la protection de l'environnement, à la protection de la santé, à la sécurité au travail, à la durabilité et à l'hygiène.
- f) Ils communiquent en langue anglaise compte tenu de la situation et des destinataires.

### **Complexité des tâches et degré d'autonomie**

Dans le déroulement du travail et des processus, les tâches et activités standardisées requièrent une bonne condition physique. Les spécialistes en restauration de système doivent pouvoir exécuter ces tâches de manière autonome conformément aux instructions de l'entreprise.

Par ailleurs, les capacités organisationnelles sont également essentielles pour assurer le déroulement opérationnel efficace et conforme à la planification. Elles impliquent une forte identification à la marque et au concept de l'entreprise formatrice, qui doit être assimilé et appliqué dans la pratique.

La planification efficace du travail, et de manière générale, les compétences méthodologiques, ont une importance prépondérante. Comme nombre de processus et de tâches sont effectués en équipe et que dans le cadre de cette formation initiale, les personnes en formation sont souvent en contact avec les clients, les compétences sociales et personnelles sont primordiales.

### **Contribution de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture (durabilité)**

Contrairement à la gastronomie traditionnelle, l'environnement professionnel de la restauration de système présente une progression supérieure à la moyenne. Cela résulte de la multiplicabilité des concepts et des systèmes dans les différents domaines. Cette branche crée ainsi non seulement une importante valeur ajoutée au sens économique, mais offre également à nombre d'employés des postes intéressants et des possibilités d'évolution, notamment dans le domaine de la formation initiale. Avec ses marques et sa volonté d'uniformité, la restauration de système contribue à un niveau de qualité élevé et fiable dans la gastronomie. Cette démarche est intéressante du point de vue touristique et contribue, en outre, à enrichir la branche, notamment dans le domaine écologique, grâce au concept de standardisation.

## II Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Domaine de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles		
1 Planifier et organiser des processus	<b>1.1 Comprendre les particularités de la gastronomie de système</b> Expliquer les caractéristiques, segments, particularités et développements de la restauration de système ainsi que les exigences liées aux tâches.	<b>1.2 Organiser la structure et du fonctionnement</b> Comprendre l'organisation de l'entreprise et les processus. Utiliser de manière judicieuse les outils organisationnels afin d'assurer une organisation parfaite et efficace.	<b>1.3 Diriger des équipes et organiser les tâches des collaborateurs/-trices et <sup>1</sup></b> Planifier les travaux de manière compréhensible, diriger les collaborateurs/-trices des équipes conformément aux objectifs et instruire de manière ciblée les nouveaux/-elles collaborateurs/-trices.
	<b>1.4 Utiliser des outils marketing</b> Participer activement à l'élaboration du marketing mix et utiliser de manière ciblée les mesures et les outils de promotion des ventes.	<b>1.5 Exécuter le controlling et le reporting</b> Effectuer les tâches relatives au controlling et au reporting de manière consciencieuse et avec les documents correspondants sur la base des instructions de l'entreprise.	
2 Acheter et préparer des produits	<b>2.1 Gérer le stock selon les instructions</b> Gérer correctement les marchandises et le stock de la réception à la sortie en passant par leur stockage des marchandises conformément à l'objectif qualitatif.	<b>2.2 Préparer et transformer des produits de manière professionnelle</b> Préparer et transformer les produits de manière professionnelle et saine selon les méthodes de cuisson adaptées conformément aux instructions de l'entreprise.	
3 Présenter et vendre les produits et conseiller la clientèle	<b>3.1 Dresser, organiser et présenter des produits</b> Dresser, organiser et présenter les produits de manière convaincante, esthétique et attrayante avec les méthodes et les moyens auxiliaires appropriés.	<b>3.2 Vendre des produits, assister et conseiller la clientèle</b> Recevoir et prendre congé aimablement de la clientèle ; la servir et la conseiller de manière compétente et vendre les produits de manière convaincante.	
4 Assurer la durabilité et la sécurité	<b>4.1 Assurer la sécurité au travail et la protection de la santé.</b> Assurer la sécurité au travail et la protection de la santé avec des mesures appropriées, naturellement conformes à la loi et aux instructions de l'entreprise.	<b>4.2 Assurer la protection de l'environnement et la durabilité</b> Assurer la protection de l'environnement avec des mesures et des normes appropriées naturellement conformes à la loi et aux instructions de l'entreprise.	<b>4.3 Assurer la protection contre les incendies</b> Assurer la protection contre les incendies avec des mesures appropriées naturellement conformes à la loi et aux instructions de l'entreprise.
	<b>4.4 Assurer l'hygiène personnelle et l'hygiène dans l'entreprise</b> Assurer l'hygiène personnelle et de l'entreprise avec des mesures appropriées naturellement conformes à la loi et aux instructions de l'entreprise.	<b>4.5 Appliquer le concept d'hygiène</b> Appliquer de manière autonome le concept d'hygiène de l'entreprise et d'autocontrôle avec de bonnes pratiques d'hygiène et de fabrication grâce à des mesures appropriées.	<b>4.6 Garantir la préservation des valeurs</b> Prendre soin et entretenir consciencieusement les installations, les machines, les appareils et le matériel de l'établissement.
5 Utiliser l'anglais	<b>5.1 Comprendre l'anglais/ parler l'anglais</b> Ecouter avec attention, redemander en cas de problème de compréhension et réagir de manière adéquate en fonction de la situation et de l'interlocuteur.	<b>5.2 Lire l'anglais</b> Comprendre un texte de niveau adapté grâce à une lecture attentive. Dans ce contexte, utiliser les moyens auxiliaires ainsi que les stratégies pour comprendre le texte.	<b>5.3 Ecrire l'anglais</b> Disposer des structures grammaticales de base et du vocabulaire correspondant afin d'être en mesure de rédiger des textes dans un contexte professionnel et social.
	<b>5.4 Utiliser les bases des langues étrangères</b> Reconnaître les difficultés linguistiques et les surmonter avec les moyens auxiliaires adaptés. Reconnaître les spécificités linguistiques régionales et les utiliser sciemment en fonction de l'interlocuteur et de la situation.		

<sup>1</sup> Il s'agit d'une direction opérationnelle. Il ne s'agit pas d'assumer des responsabilités disciplinaires ou de conduire des entretiens de qualification.

### III Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigences de la profession est spécifié de manière détaillée dans le plan de formation (partie A, compétences opérationnelles) dans le cadre des niveaux de taxonomie (K1 – K6), au niveau des objectifs évaluateurs.

## Explications concernant l'application du plan de formation

### 1 Généralités

Les points suivants sont importants pour la formation initiale de Spécialiste en restauration de système CFC et pour la compréhension de ce plan de formation :

- 1) A la fin de leur formation, les personnes en formation doivent disposer de compétences leur permettant de satisfaire aux exigences professionnelles. Selon les étapes d'une tâche, les missions ou les lieux de travail, ces exigences se composent de trois parties différentes qui requièrent les compétences suivantes :
  - des exigences liées à la profession comme stocker des aliments, constituer une équipe ou conseiller des clients doivent être acquises. Cette profession requiert aussi des **compétences opérationnelles**. A la fin de leur formation, Les spécialistes en restauration de système disposent de compétences opérationnelles correspondantes.
  - Pour assurer une bonne méthode de travail et d'apprentissage personnelle, un travail organisé et planifié et l'utilisation judicieuse des outils de travail, il faut des **compétences méthodologiques**. Pour les spécialistes en restauration de système ces compétences sont les suivantes :
    - Techniques de travail et prise de décision
    - Approche et action pluridisciplinaires axées sur les processus
    - Stratégies d'information et de communication
    - Comportement de vente centré sur le client
    - Stratégies d'apprentissage
    - Techniques de créativité
  - Il faut savoir gérer les relations humaines, telles que les relations avec les supérieurs, les autres collaborateurs/-trices, les clients ou les autorités. Cela requiert des **compétences sociales et personnelles**. Ces compétences permettent aux spécialistes en restauration de système d'agir de manière sûre et confiante lorsque la communication ou l'équipe le requiert. Ils renforcent ainsi leur personnalité et sont prêts à faire le nécessaire pour évoluer. Pour les spécialistes en restauration de système CFC ces compétences sont les suivantes :
    - Autonomie et responsabilité
    - Apprentissage tout au long de la vie
    - Capacité à communiquer
    - Capacité à gérer les conflits
    - Aptitude au travail en équipe
    - Civilité adaptée
    - Résistance au stress
    - Capacité à travailler dans le respect de la santé
    - Conscience et comportement écologiques

- 2) Les objectifs de la formation sont réalisés à trois niveaux avec les domaines de compétences opérationnelles, les compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs.
- Les domaines de compétences opérationnelles décrivent et justifient de manière générale pourquoi les thèmes et les compétences de la formation sont importants pour les spécialistes en gastronomie de système.
  - Les compétences opérationnelles concrétisent les domaines de compétences opérationnelles et décrivent l'attitude, le comportement ou les caractéristiques primordiales des personnes en formation.
  - A travers les objectifs évaluateurs, les compétences opérationnelles sont traduites dans les faits et mises en pratique dans les trois lieux de formation par les personnes en formation.
- Les domaines de compétences opérationnelles et les compétences opérationnelles sont applicables aux trois lieux de formation, les objectifs évaluateurs sont spécifiques aux lieux de formation que sont l'école professionnelle, l'établissement et les cours interentreprises.
- 3) Parallèlement aux objectifs évaluateurs, les compétences méthodologiques, sociales et personnelles sont promues sur les trois lieux de formation. A trois, elles constituent un ensemble de compétences. L'école professionnelle offre la compréhension et l'orientation, l'établissement et les cours interentreprises apportent essentiellement la pratique nécessaire à la profession.

## 2 Compétences méthodologiques

Les compétences méthodologiques permettent aux spécialistes en restauration de système qui ont une bonne organisation personnelle de leur travail d'effectuer leurs tâches de manière ordonnée et efficace, d'utiliser le matériel de manière écologique et d'utiliser judicieusement les moyens auxiliaires ainsi que d'exécuter leurs tâches sans perdre de vue les objectifs.

### 2.1 Techniques de travail et prise de décision

Afin de s'acquitter des tâches professionnelles et personnelles, les spécialistes en restauration de système mettent en œuvre des méthodes et des moyens auxiliaires qui leur permettent de travailler de manière organisée, de fixer des priorités, de prendre des décisions, de mettre en place des processus de manière systématique et rationnelle et de garantir la sécurité au travail. Ils planifient les étapes de travail, travaillent de manière efficace sans perdre de vue l'objectif, et évaluent systématiquement les opérations réalisées.

### 2.2 Approche et action pluridisciplinaires axées sur les processus

Les processus économiques ne peuvent pas être considérés isolément. Les spécialistes en restauration de système connaissent et appliquent des méthodes leur permettant de concevoir le rôle leurs tâches au sein de l'activité de la cuisine et par rapport aux différents processus situés en amont et en aval. Ils sont conscients des incidences de leurs activités sur leurs collègues et sur le succès de l'entreprise.

### 2.3 Stratégies d'information et de communication

Les spécialistes en restauration de système seront de plus en plus amenés à utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Les spécialistes en restauration de système en sont conscients et contribuent à l'optimisation de la transmission des informations au sein de l'entreprise et à la mise en place de nouveaux systèmes. Ils se procurent des informations de manière autonome et en font un usage profitable aux clients et à l'entreprise

### 2.4 Comportement de vente axé sur le client

Les clients sont satisfaits lorsque l'on accède à leurs demandes et à leurs souhaits. La décision qui sera prise en faveur d'un produit ou d'un autre est essentiellement déterminée par un comportement de vente axé sur le client. Les spécialistes en restauration de système appliquent des méthodes de conseil et de vente efficaces et contribuent ainsi à la satisfaction du client et aux objectifs de l'entreprise.

### 2.5 Stratégies d'apprentissage

Différentes stratégies permettent d'apprendre plus efficacement et de se former tout au long de la vie. Comme les styles d'apprentissage varient d'une personne à l'autre, Les spécialistes en restauration de système remettent en question leur manière d'apprendre et l'adaptent aux différentes tâches et problématiques. Ils adoptent les stratégies d'apprentissage qui leur conviennent le mieux de manière à apprendre avec plaisir et efficacement tout en approfondissant leurs compétences, tant en termes d'apprentissage tout au long de la vie qu'en termes d'apprentissage individuel.

## 2.6 Techniques de créativité

Les spécialistes en restauration de système doivent être ouverts à la nouveauté et aux méthodes non-conventionnelles. Ils sont dès lors capables de se détacher des schémas de pensée traditionnels et d'apporter des solutions nouvelles et innovatrices grâce à une réflexion créatrice et des techniques de créativité. Les spécialistes en restauration de système font preuve de vigilance et d'ouverture d'esprit face aux innovations et aux nouvelles tendances dans le domaine de la gastronomie.

## 3 Compétences sociales et personnelles

Les compétences sociales et personnelles permettent aux spécialistes en restauration de système d'assumer de manière sûre et confiante les défis dans des situations de communication et de travail d'équipe et de gérer les relations humaines. Dans ce contexte, ils renforcent leur personnalité et sont prêts à travailler à leur propre développement.

### 3.1 Autonomie et responsabilité

Dans le domaine de la gastronomie, les spécialistes en restauration de système sont coresponsables des processus de production. Ils sont prêts à collaborer à leur élaboration, à les améliorer, à prendre des décisions de façon autonome dans leur domaine de travail et à agir consciencieusement.

### 3.2 Apprentissage tout au long de la vie

Dans une économie globalisée où les besoins des clients sont en constante évolution, le changement est omniprésent. Il est nécessaire de s'adapter à des besoins et des conditions qui changent rapidement. Les spécialistes en restauration de système en sont conscients et sont disposés à acquérir en permanence de nouvelles connaissances et aptitudes, et à apprendre tout au long d'une vie. Ils sont ouverts aux nouveautés, abordent l'innovation et les changements avec un état d'esprit créatif, augmentent leur compétitivité sur le marché du travail et affirment leur personnalité.

### 3.3 Capacité à communiquer

Dans le domaine de la gastronomie, une communication adaptée aux destinataires et à la situation revêt un rôle primordial. Les spécialistes en restauration de système font preuve de franchise et de spontanéité. Ils sont ouverts au dialogue, comprennent les règles d'une communication verbale et non verbale efficace et les appliquent consciencieusement.

### 3.4 Capacité à gérer les conflits

Lorsque des personnes parfois très différentes sont amenées à collaborer sur un même lieu de travail, il n'est pas rare de voir surgir des situations conflictuelles. Les spécialistes en restauration de système en sont conscients et réagissent de manière calme et réfléchi dans pareils cas. Ils sont ouverts au dialogue, sont prêts à accepter d'autres points de vue, s'expriment avec pertinence et recherchent des solutions constructives.

### 3.5 Aptitude au travail en équipe

Dans la restauration de système, un travail efficace et qui tient compte des objectifs n'est possible que si chaque personne collabore efficacement au sein de l'équipe. Les spécialistes en restauration de système sont en mesure de travailler en équipe efficacement sans perdre de vue les objectifs, ils maîtrisent les règles qui permettent une bonne collaboration de l'équipe et en ont une expérience réussie.

### 3.6 Civilités adaptées

Au cours de l'exercice de leur profession, les spécialistes en restauration de système entretiennent des contacts avec des personnes aux attentes variées en termes de comportement et de courtoisie. Les spécialistes en restauration de système adaptent leur langage et leur comportement aux différentes situations et aux besoins de leurs partenaires; ils sont ponctuels, consciencieux et ont une bonne présentation.

### 3.7 Résistance au stress

Dans le domaine de la gastronomie, l'accomplissement de certaines tâches exige des efforts tant physiques qu'intellectuels. Les spécialistes en restauration de système sont capables d'y faire face en appréhendant les tâches qui leur incombent d'une manière calme et réfléchie. Dans les situations critiques, ils gardent la vue d'ensemble ou cherchent un soutien approprié.

### 3.8 Capacité à travailler dans le respect de la santé

L'application systématique des principes de diététique dans le sens d'une préparation en douceur des aliments et d'une composition variée des plats est d'une grande importance pour les spécialistes en restauration de système. C'est pourquoi, ils donnent des informations compétentes aux clients en matière d'alimentation saine et variée, et conseillent dans les choix des aliments et des menus. Ils appliquent les principes de manière réfléchie et travaillent en ménageant les produits et dans une optique orientée sur la santé.

### 3.9 Conscience et comportement écologiques

La gestion consciente des produits et déchets qui ont un impact sur l'environnement est important. Les spécialistes en restauration de système ont conscience de l'impact de leurs tâches et de leur comportement sur les gens et l'environnement. Pour travailler dans le respect de l'environnement, ils appliquent les mesures adaptées.

#### 4 Taxonomie des objectifs évaluateurs

La mention des niveaux de taxonomie dans le cadre des objectifs évaluateurs dans les trois lieux de formation permettent de définir leur niveau d'exigence. On distingue six niveaux de compétences (de C1 à C6) qui expriment un niveau de performance différent. Ces niveaux sont définis comme suit :

##### C1 (savoir)

Restituer des informations et s'y référer dans des situations similaires (énumérer, connaître).

*Exemple : Les spécialistes en restauration de système énoncent les mesures de prévention des accidents de travail.*

##### C2 (comprendre)

Non seulement décrire une situation donnée, mais aussi en comprendre la teneur (expliquer, décrire, commenter, présenter).

*Exemple : Les spécialistes en restauration de système expliquent les fonctions et les contenus typiques d'une charte et d'une stratégie d'entreprise.*

##### C3 (appliquer)

Appliquer des informations sur des contenus à différentes situations.

*Exemple : Les spécialistes en restauration de système utilisent consciencieusement les outils requis pour l'organisation de leur travail et de leurs collaborateurs/-trices conformément aux instructions de l'entreprise.*

##### C4 (analyser)

Décomposer certains contenus en éléments de base, relever les rapports entre ces éléments et reconnaître les interactions.

*Exemple : Les spécialistes en restauration de système calculent et interprètent les chiffres des domaines suivants: capacité, taux d'occupation (fréquence), chiffre d'affaires, productivité et analyse de coûts.*

##### C5 (synthèse)

Combiner les différents éléments d'un contenu et les réunir en une entité ou élaborer une solution à un problème.

*Exemple : Les spécialistes en restauration de système attribuent aux collaborateurs/-trices de leur équipe, des tâches qui correspondent aux capacités, possibilités et degré d'autonomie de ces derniers.*

##### C6 (évaluer)

Evaluer certaines informations et certains contenus sur la base de critères définis.

*Exemple : Les spécialistes en restauration de système évaluent régulièrement et consciencieusement la situation hygiénique dans leur processus de travail.*

## A Compétences opérationnelles

Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs des trois lieux de formation

<p><b>Domaine de compétences opérationnelles 1 – Planifier et organiser des processus</b> Les entreprises du secteur de la restauration de système sont marquées par un concept de marque clair avec une offre standardisée et des processus efficaces et orientés sur des objectifs. Les spécialistes en restauration de système ont conscience qu'en tant que collaborateur/-trices, ils contribuent aux processus dans les domaines de l'organisation, du personnel et de la direction, du marketing ainsi que du controlling et de l'administration. Dans ces domaines, ils planifient leurs tâches de manière ciblée et participent ainsi activement et sciemment aux processus.</p>		
<p><b>Compétence opérationnelle 1.1 – Comprendre les particularités de la restauration de système</b> Les spécialistes en restauration de système reconnaissent les caractéristiques, les segments, les particularités et les développements de la restauration de système. Ils collectent des informations sur ces points et les présentent à leur entreprise. Ils expliquent les exigences de leurs tâches.</p>		
Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle	Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p><b>1.1.1 Particularités de la restauration de système</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent les caractéristiques suivantes de la restauration de système et expliquent leurs interactions.</p> <p>Un concept de marque clair avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une philosophie d'entreprise uniformisée</li> <li>- une identité visuelle homogène (Corporate Design)</li> <li>- une politique d'entreprise uniformisée (Corporate Behaviour)</li> <li>- une communication uniformisée (Corporate Communications) au sein de l'entreprise et avec ses groupes d'intéressés</li> <li>- Direction centralisée</li> <li>- Multiplication</li> <li>- Standardisation</li> </ul> <p>(C5)</p>		

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p>Ils montrent les différences entre la restauration de système et la gastronomie individuelle à l'aide d'exemples caractéristiques.</p> <p>Ils collectent des informations sur ces points et les présentent à leur entreprise. (C5)</p>		
<p><b>1.1.2 Segments de la restauration de système</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent les caractéristiques, les particularités et l'offre des segments suivants de la gastronomie de système :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- restauration de système quickservice</li> <li>- restauration de système fullservice</li> <li>- restauration de loisirs</li> <li>- restauration de commerce</li> <li>- restauration routière</li> <li>- catering événementiel/salon/manifestation sportive</li> </ul> <p>Ils expliquent leur importance et leur évolution à l'aide de données pertinentes et de chiffres. (C2)</p>		
<p><b>1.1.3 Sphères environnementales</b> Les spécialistes en restauration de système déterminent les tendances dans les domaines suivants à l'aide d'exemples choisis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- économique</li> <li>- social / socioculturel</li> <li>- technologique</li> <li>- écologique</li> </ul> <p>Ils en déduisent les opportunités et les risques pour la restauration de système. (C5)</p>		

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>1.1.4 Groupes d'intéressés</b> Les spécialistes en restauration de système présentent les exigences typiques des groupes d'intéressés aux entreprises de la restauration de système et expliquent leur importance. Ils expliquent les relations typiques entre les différentes exigences et les objectifs de l'entreprise (harmonie, conflits, indifférence). (C2)</p>		
<p><b>1.1.5 Stratégie / charte</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les fonctions et les contenus typiques d'une charte et d'une stratégie d'entreprise. Ils expliquent le positionnement stratégique et sa mise en œuvre à l'aide d'exemples choisis dans le domaine de la restauration de système. (C2)</p>	<p><b>1.1.5 Stratégie / charte</b> Les spécialistes en restauration de système soulignent l'influence qu'exercent la stratégie et les chartes sur leur travail, la collaboration avec les collègues de travail et la gestion des clients. (C2)</p>	
<p><b>1.1.6 Documentation didactique</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent la structure mais aussi le sens et l'objet de la documentation didactique. Ils ont conscience du fait que l'utilisation pertinente de cet outil et le maintien des compétences acquises ainsi que les progrès d'apprentissage sur tous les lieux de formation sont nécessaires au développement professionnel. (C2)</p>	<p><b>1.1.6 Documentation didactique</b> Les spécialistes en restauration de système gèrent la documentation didactique de manière responsable et selon les exigences. Ils en discutent régulièrement avec leur supérieur. (C3)</p>	<p><b>1.1.6 Documentation didactique</b> Les spécialistes en restauration de système gèrent la documentation didactique de manière responsable et selon les exigences. Ils en discutent régulièrement avec leur responsable des cours. (C3)</p>

### **Compétences méthodologiques**

2.3 Stratégies d'information et de communication

2.5 Stratégies d'apprentissage

### **Compétences sociales et personnelles**

3.2 Apprentissage tout au long de la vie

3.3 Capacité à communiquer

3.5 Aptitude au travail en équipe

**Compétence opérationnelle 1.2 – Organiser la structure et du fonctionnement**  
 Les spécialistes en restauration de système ont conscience de l'importance d'une organisation efficace et sans faille. Ils comprennent l'organisation et les processus de leur entreprise et utilisent les outils organisationnels de manière judicieuse.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>1.2.1 Organiser la structure</b>            Les spécialistes en restauration de système expliquent la fonction de l'organisation de la structure à l'aide d'organigrammes.</p> <p>Ils décrivent les formes suivantes et expliquent leurs avantages et leurs inconvénients à l'aide d'exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- formes d'organisation (hiérarchique, organisation hiérarchique et fonctionnelle)</li> <li>- organisation de la structure selon les fonctions</li> <li>- organisation de la structure en fonction des divisions (produits, marchés)</li> </ul> <p>Ils présentent les particularités des tâches, de l'étendue du contrôle, de la voie hiérarchique et de l'organisation des niveaux hiérarchiques ainsi que des compétences. (C2)</p>		
<p><b>1.2.2 Organiser des processus</b>            Les spécialistes en restauration de système présentent de manière claire des déroulements de processus d'entreprise à l'aide d'un logiciel courant. (C3)</p>	<p><b>1.2.2 Organiser des processus</b>            Les spécialistes en restauration de système établissent le déroulement des processus centraux de l'entreprise avec une présentation appropriée.</p> <p>Ils soulignent les points critiques des processus. (C2)</p>	

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>1.2.3 Outils organisationnels</b> Ils expliquent les fonctions, les contenus et l'utilisation des outils suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cahier des charges</li> <li>- description du poste</li> <li>- diagramme des fonctions</li> </ul> <p>Les spécialistes en restauration de système élaborent un descriptif de poste contenant les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tâches / fonction au sein des processus</li> <li>- principales interfaces</li> <li>- compétences / responsabilité</li> <li>- limites de compétence</li> <li>- Standard de qualité exigé dans leur travail</li> </ul> <p>(C5)</p>	<p><b>1.2.3 Outils organisationnels</b> Les spécialistes en restauration de système utilisent consciencieusement les outils requis pour l'organisation de leur travail et de leurs collaborateurs/-trices conformément aux instructions de l'entreprise. (C3)</p>	

### **Compétences méthodologiques**

2.2 Approche et action pluridisciplinaires axées sur les processus

2.3 Stratégies d'information et de communication

2.5 Stratégies d'apprentissage

### **Compétences sociales et personnelles**

3.1 Autonomie et responsabilité

3.2 Apprentissage tout au long de la vie

### Compétence opérationnelle 1.3 – Diriger des équipes et organiser les tâches des collaborateurs/-trices<sup>2</sup>

Les spécialistes en restauration de système reconnaissent l'importance d'une direction claire des collaborateurs/-trices de leur équipe. Ils planifient les tâches de manière compréhensible, dirigent les collaborateurs/-trices de leur équipe conformément aux objectifs et instruisent les nouveaux/-elles collaborateurs/-trices de manière ciblée.

Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle	Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p><b>1.3.1 Diriger en tenant compte des objectifs</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les points suivants de la direction axée sur les objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'idée</li> <li>- les avantages et les inconvénients</li> <li>- la mise en œuvre réussie (définir des objectifs, évaluer, qualifier, prendre des mesures adéquates)</li> </ul> <p>(C2)</p>	<p><b>1.3.1 Diriger en tenant compte des objectifs</b> Les spécialistes en restauration de système consignent les objectifs qui leur ont été donnés de manière appropriée.</p> <p>Ils tiennent compte des objectifs et contrôlent leurs tâches et celles des collaborateurs/-trices de leur équipe de manière critique.</p> <p>Le cas échéant, ils exposent des mesures qui permettraient d'optimiser leur travail.</p> <p>(C5)</p>	
<p><b>1.3.2 Style de direction</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent l'importance et les conséquences des styles de direction suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- autoritaire</li> <li>- patriarcal</li> <li>- informatif</li> <li>- coopératif</li> <li>- déléguant</li> <li>- autonome</li> </ul> <p>Ils montrent à l'aide de situations typiques dans quelles conditions ces styles seront efficaces ou au contraire auront un impact négatif. (C2)</p>	<p><b>1.3.2 Répartir les tâches au sein de l'équipe</b> Dans le cadre de leur domaine de compétence, Les spécialistes en restauration de système attribuent aux collaborateurs/-trices de leur équipe, des tâches qui correspondent à leurs capacités, possibilités et degré d'autonomie. (C5)</p>	

<sup>2</sup> Il s'agit de la direction opérationnelle. Il ne s'agit pas de la responsabilité disciplinaire ou de mener des entretiens de qualification.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>1.3.3 Planifier le travail</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent les bases légales pour la réalisation d'un plan de travail. Ils établissent des plans de travail en tenant compte des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prescriptions légales</li> <li>- exigences d'entreprise</li> <li>- instructions relatives à la productivité / chiffres clés</li> <li>- qualifications des collaborateurs/-trices</li> <li>- besoins personnels</li> </ul> <p>(C5)</p>	<p><b>1.3.3 Planifier le travail</b> Les spécialistes en restauration de système s'assurent que la planification du travail prévu est mise en pratique au sein de leur équipe. En cas de divergences, ils prennent les mesures appropriées dans le cadre de leur domaine de compétence conformément aux instructions de l'entreprise et aux prescriptions légales. En cas de besoin, ils informent leur supérieur. Ils documentent les divergences conformément aux directives de l'entreprise. (C5)</p>	<p><b>1.3.3 Planifier le travail</b> Les spécialistes en restauration de système s'assurent que la planification du travail donnée est mise en pratique dans le cadre de leur travail. Ils planifient leurs tâches et le processus de travail et se réfèrent au dossier de formation. Ils vérifient leur planification et montrent les points susceptibles d'être améliorés. (C5)</p>
<p><b>1.3.4 Travailler en équipe</b> Les spécialistes en restauration de système énoncent les facteurs et conditions pour un travail en équipe efficace. Ils décrivent les causes et les conséquences de conflits typiques qui peuvent naître au sein d'une équipe et proposent des mesures capables d'y faire face. Ils analysent des conflits typiques en situation d'équipe et développent des propositions pour les résoudre. (C5)</p>	<p><b>1.3.4 Diriger l'équipe</b> Les spécialistes en restauration de système dirigent les collaborateurs/-trices de leur équipe en fonction des objectifs et en leur attribuant des tâches claires conformément aux directives de l'entreprise. (C5)</p>	<p><b>1.3.4 Diriger des équipes</b> Les spécialistes en restauration de système dirigent les collaborateurs/-trices de leur équipe en fonction des objectifs, en leur attribuant des tâches claires conformément aux directives du responsable des cours interentreprises. (C5)</p>
<p><b>1.3.5 Programme de formation / plan d'instruction</b> Les spécialistes en restauration de système élaborent un programme de formation ou un plan d'instruction pour les nouveaux/-elles collaborateurs/-trices avec les contenus suivants : directives de l'entreprise et légales / contenus et objectifs de la formation / étapes de la formation / contrôle des résultats (C5)</p>	<p><b>1.3.5 Instruire de nouveaux/-elles collaborateurs/-trices</b> Les spécialistes en restauration de système instruisent eux-mêmes les nouveaux/-elles collaborateurs/-trices dans leur fonction conformément au programme de formation ou au plan d'initiation. Ils donnent aux collaborateurs/-trices instruits des informations sur la qualité de leur travail. (C5)</p>	<p><b>1.3.5 Instruire de nouveaux/-elles collaborateurs/-trices</b> Les spécialistes en restauration de système instruisent eux-mêmes d'autres personnes en formation dans leurs tâches conformément au programme de formation ou au plan d'initiation. (C3)</p>

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>1.3.6 Organiser des journées d'orientation</b> Les spécialistes en restauration de système élaborent les documents suivants pour une journée d'orientation à l'intention d'un/-e collaborateur/-trice potentiel/-le :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- planification de l'intervention</li> <li>- check-list d'évaluation</li> <li>- guide pour l'entretien de conclusion</li> </ul> <p>(C5)</p>	<p><b>1.3.6 Organiser des journées d'orientation</b> Les spécialistes en restauration de système encadrent la journée d'orientation d'un/-e collaborateur/-trice potentiel/-le et s'occupent des étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- planification</li> <li>- assistance</li> <li>- proposition de qualification à l'intention du supérieur</li> </ul> <p>(C5)</p>	

### **Compétences méthodologiques**

2.1 Techniques de travail et prise de décision

2.2 Approche et action pluridisciplinaires axées sur les processus

2.3 Stratégies d'information et de communication

### **Compétences sociales et personnelles**

3.1 Autonomie et responsabilité

3.3 Capacité à communiquer

3.4 Capacité à gérer les conflits

3.5 Aptitude au travail en équipe

### **Compétence opérationnelle 1.4 – Utiliser des outils marketing**

Les spécialistes en restauration de système reconnaissent l'importance du marketing dans le succès d'une entreprise. Ils participent activement à l'élaboration du Marketing Mix et appliquent les mesures et les outils de promotion des ventes à leur domaine d'activité.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>1.4.1 Notions de base du marketing</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les notions élémentaires et les outils marketing suivants et mettent en relief leur importance ou leur impact :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- importance de la marque</li><li>- cycle de vie des produits</li><li>- segmentation du marché et formes du marché</li><li>- objectifs du marché (besoins, marchés partiels, segments de clientèle)</li><li>- objectifs produits (type et qualité, profondeur et largeur de l'assortiment)</li><li>- dimensions du marché (potentiel, part, volumes, segment)</li><li>- position sur le marché</li><li>- étude de marché et instruments</li></ul> <p>Ils élaborent une présentation convaincante et appropriée, sur des sujets précis du domaine du marketing de leur entreprise formatrice.</p> <p>Ils réalisent une analyse de marché simple de manière autonome et présentent leurs résultats de manière convaincante et adaptée à leur auditoire. (C5)</p>		

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>1.4.2 Marketing Mix (4 P)</b> Les spécialistes en restauration de système organisent un Marketing Mix approprié pour un produit concret ou une prestation concrète. Ils justifient l'utilisation des outils de marketing concernant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le produit</li> <li>- la place</li> <li>- le prix</li> <li>- la promotion</li> </ul> <p>Ils décrivent les services qui sont impliqués dans le processus marketing. (C5)</p>	<p><b>1.4.2 Marketing Mix (4 P) et promotion des ventes</b> Les spécialistes en restauration de système mettent en œuvre des thèmes, des promotions et des actions s'articulant autour des étapes suivantes et conformément aux instructions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilisation du matériel publicitaire</li> <li>- mise en œuvre de la promotion des ventes visuelle</li> <li>- information des autres collaborateurs/-trices</li> <li>- évaluation en fonction du niveau, en collaboration avec le supérieur<sup>3</sup></li> </ul> <p>(C5)</p>	
<p><b>1.4.3 Ambiance</b> Les spécialistes en restauration de système montrent à l'aide d'exemples, les possibilités de promotion des ventes suivantes et leur impact :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- agencement du local</li> <li>- éclairage</li> <li>- présentation de l'offre et mesures de promotion des ventes</li> </ul> <p>Ils énumèrent les facteurs qui influencent les cinq sens de manière positive. (C3)</p>		

### **Compétences méthodologiques**

2.3 Stratégies d'information et de communication

2.4 Comportement de vente axé sur le client

2.6 Techniques de créativité

### **Compétences sociales et personnelles**

3.2 Apprentissage tout au long de la vie

3.3 Capacité à communiquer

3.9 Conscience et comportement écologiques

<sup>3</sup> Peut varier en fonction de l'entreprise et de la spécificité des mesures.

### **Compétence opérationnelle 1.5 – Exécuter le controlling et le reporting**

Les spécialistes en restauration de système reconnaissent l'importance du controlling et du reporting dans la restauration de système. Sur la base des instructions de l'entreprise, ils effectuent les tâches et satisfont aux exigences relatives au controlling et au reporting de manière consciencieuse et à l'aide des documents correspondants.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>1.5.1 Analyser le seuil de rentabilité / revenu marginal</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les différences entre les coûts fixes et les coûts variables. Ils mettent en évidence l'importance des revenus marginaux dans un compte d'exploitation échelonné donné. Pour des exemples simples, sur la base des coûts fixes, coûts variables et prix de vente, ils calculent la quantité ou le chiffre d'affaires pour le seuil de rentabilité. (C3)</p>	<p><b>1.5.1 Charges d'exploitation / coûts</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent les principales charges qui incombent à leur entreprise formatrice à l'aide du compte d'exploitation. Ils mettent en évidence les coûts qu'ils peuvent influencer dans leur domaine et les mesures requises pour cela. (C3)</p>	
<p><b>1.5.2 Calculer le supplément</b> Les spécialistes en restauration de système calculent les prix de vente bruts des produits sur la base des prix uniques, frais généraux et marges bénéficiaires. (C3)</p>		
<p><b>1.5.3 Processus de controlling</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent le cycle de l'évaluation des chiffres avec les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- valeur théorique (budget)</li><li>- détermination des valeurs réelles</li><li>- calcul des chiffres</li><li>- analyse des divergences</li><li>- décisions d'adaptation</li></ul>	<p><b>1.5.3 Processus de controlling</b> Avec les chiffres de l'entreprise, Les spécialistes en restauration de système analysent les données suivantes liées à leur domaine :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- chiffre d'affaires</li><li>- utilisation des marchandises</li><li>- gestion des stocks / inventaire</li><li>- engagement des collaborateurs/-trices</li></ul>	

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p>dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- chiffre d'affaires</li> <li>- rotation des stocks (inventaire)</li> <li>- engagement des collaborateurs/-trices</li> <li>- consommation d'eau / d'énergie</li> <li>- autres frais d'exploitation (C2)</li> </ul>	<p>En cas de divergences, ils prennent les mesures appropriées dans leur domaine de travail ou informent leur supérieur. (C5)</p>	
<p><b>1.5.4 Données chiffrées de l'entreprise</b>  Les spécialistes en restauration de système expliquent les termes suivants et leur importance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rentabilité</li> <li>- économicité</li> <li>- productivité</li> </ul> <p>Ils calculent et interprètent les données chiffrées des aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- capacité</li> <li>- taux d'occupation (fréquentation)</li> <li>- chiffre d'affaires</li> <li>- productivité</li> <li>- coûts</li> </ul> <p>Ils les présentent clairement sous forme d'un graphique et indiquent les mesures qui peuvent influencer notablement les chiffres critiques. (C4)</p>		

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>1.5.5 Rapports</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent la structure, l'objectif et les contenus des rapports suivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- chiffre d'affaires</li> <li>- décompte (circuit de l'argent)</li> <li>- coût des marchandises</li> <li>- frais de personnel</li> <li>- temps de travail / absences</li> <li>- vente</li> <li>- assurance qualité</li> <li>- nettoyage</li> <li>- maintenance</li> <li>- Energie / ressources</li> </ul> <p>Ils indiquent les processus dans le cadre desquels ces rapports sont effectués ainsi que leurs objectifs. (C2)</p>	<p><b>1.5.5 Rapports</b> Les spécialistes en restauration de système interprètent les rapports relatifs aux principales données chiffrées conformément aux instructions de l'entreprise.</p> <p>Ils élaborent des propositions d'optimisation des processus et justifient leurs suggestions. (C5)</p>	

### **Compétences méthodologiques**

2.1 Techniques de travail et prise de décision

2.2 Approche et action pluridisciplinaires axées sur les processus

2.3 Stratégies d'information et de communication

### **Compétences sociales et personnelles**

3.1 Autonomie et responsabilité

3.7 Résistance au stress

3.9 Conscience et comportement écologiques

## **Compétence opérationnelle 2 – Acheter et préparer des produits**

L'approvisionnement et la préparation de produits est un important processus de travail de la restauration de système.

Les spécialistes en restauration de système maîtrisent les tâches et les processus, de la réception des marchandises à la gestion des stocks. Ils préparent les produits ou les transforment conformément aux instructions de l'entreprise.

### **Compétence opérationnelle 2.1 – Gérer le stock selon les instructions**

Les spécialistes en restauration de système ont conscience du fait que le stock doit être géré de manière professionnelle. Ils maîtrisent les tâches liées à la réception des marchandises ainsi qu'à leur stockage et déstockage dans le but de garantir la qualité des marchandises.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>2.1.1 Exigences liées au stock</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent les exigences et les normes de qualité suivantes concernant le stockage de produits congelés, le stockage de produits réfrigérés et le stockage à sec :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- hygiène</li><li>- sécurité</li><li>- dimension</li><li>- température / humidité</li><li>- ordre</li><li>- aménagement</li><li>- entretien (efficacité énergétique, récupération de chaleur incl.)</li></ul> <p>Ils expliquent le stockage dans les règles de l'art pour les groupes de marchandises suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- produits frais</li><li>- marchandises congelées</li><li>- marchandises sèches</li></ul> <p>(C2)</p>	<p><b>2.1.1 Préparer le local de stockage</b> Les spécialistes en restauration de système préparent le local de stockage pour la réception des marchandises.</p> <p>Ils vérifient que les différents locaux de stockage satisfont aux exigences de l'entreprise et aux prescriptions concernant les marchandises en contrôlant les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- hygiène (par ex. la propreté)</li><li>- ordre</li><li>- température</li><li>- date limite de conservation des marchandises déjà en stock</li></ul> <p>Dans le cadre de cette tâche, ils utilisent les instruments de contrôle adéquats dans les règles de l'art. (C5)</p>	

Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle	Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
	<p><b>2.1.2 Réceptionner des marchandises</b>  Les spécialistes en restauration de système réceptionnent les livraisons conformément aux instructions et contrôlent les documents ainsi que les marchandises concernant les points suivants :</p> <p><b>Commande</b>  produit / quantité / unité d'emballage  poids  prix</p> <p><b>Qualité</b>  aspect extérieur  date / FIFO  contrôle de la température  qualité conformément aux prescriptions légales et instructions de l'entreprise</p> <p>En cas d'erreur de livraison, ils formulent une réclamation et entreprennent les démarches requises (réclamation etc.). Ils traitent les documents conformément aux instructions de l'entreprise et les archivent de manière compréhensible. (C5)</p>	
	<p><b>2.1.3 Stocker des marchandises de fournisseurs</b>  Les spécialistes en restauration de système stockent les marchandises des fournisseurs dans le local approprié conformément aux points suivants : législation sur les denrées alimentaires (par ex. séparation des circuits « sale » et « propre ») / propriétés des marchandises / organisation et instructions de l'entreprise / FIFO / rotation / besoin quotidien actuel (planification) / limite de conservation (C5)</p>	<p><b>2.1.3 Stocker des marchandises de fournisseurs</b>  Les spécialistes en restauration de système stockent les marchandises des fournisseurs dans le local approprié conformément aux points suivants : législation sur les denrées alimentaires (par ex. séparation des circuits « sale » et « propre ») / propriétés des marchandises / organisation et instructions CIE / FIFO / rotation / besoin quotidien actuel (planification) / limite de conservation (C5)</p>

Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle	Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
	<p><b>2.1.4 Stocker des produits confectionnés par l'entreprise</b> Les spécialistes en restauration de système stockent les produits confectionnés par l'entreprise dans le local approprié conformément aux points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- législation sur les denrées alimentaires (déclaration, par ex. date de production, date de décongélation, durée de conservation)</li> <li>- propriétés / transformation des marchandises</li> <li>- organisation et instructions de l'entreprise</li> <li>- FIFO / rotation</li> <li>- besoin quotidien actuel (planification)</li> <li>- limite de conservation</li> </ul> <p>Ils stockent les marchandises réutilisables de manière appropriée et conformément aux instructions de l'entreprise. (C5)</p>	<p><b>2.1.4 Stocker des produits confectionnés par l'entreprise</b> Les spécialistes en restauration de système stockent les produits confectionnés par l'entreprise dans le local approprié conformément aux points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- législation sur les denrées alimentaires (déclaration, par ex. date de production, date de décongélation, durée de conservation)</li> <li>- propriétés / transformation des marchandises</li> <li>- organisation et instructions CIE</li> <li>- FIFO / rotation</li> <li>- besoin quotidien actuel (planification)</li> <li>- limite de conservation</li> </ul> <p>Ils stockent les marchandises réutilisables de manière appropriée et conformément aux instructions de l'entreprise. (C5)</p>
	<p><b>2.1.5 Gérer des stocks</b> Les spécialistes en restauration de système gèrent les stocks dans les règles de l'art en respectant les étapes suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- inventaire</li> <li>- contrôle des installations techniques / du fonctionnement et des mesures à prendre le cas échéant</li> <li>- contrôle des stocks et application des mesures requises</li> <li>- gestion des déchets (limiter, séparer, trier, éliminer les déchets)</li> </ul> <p>(C5)</p>	

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
	<p><b>2.1.6 Approvisionner le stock en marchandises</b>  Les spécialistes en restauration de système déterminent en fonction des données de leur l'équipe les points suivants pour l'approvisionnement des marchandises du stock :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- type de marchandise</li> <li>- quantités</li> <li>- normes de qualité</li> <li>- disponibilité</li> </ul> <p>Ils achètent les marchandises du stock de manière autonome ou effectuent les commandes.</p> <p>Ils contrôlent leur commande conformément aux instructions et mettent les produits à la disposition des collaborateurs/-trices en vue de leur transformation ultérieure. (C4)</p>	

### **Compétences méthodologiques**

2.1 Techniques de travail et prise de décision

2.2 Approche et action pluridisciplinaires axées sur les processus

2.3 Stratégies d'information et de communication

### **Compétences sociales et personnelles**

3.1 Autonomie et responsabilité

3.7 Résistance au stress

3.8 Capacité à travailler dans le respect de la santé

3.9 Conscience et comportement écologiques

**Compétence opérationnelle 2.2 – Préparer et transformer les produits de manière professionnelle**

Les spécialistes en restauration de système préparent les produits ou les transforment conformément aux instructions de l'entreprise. Ils utilisent leurs connaissances de l'alimentation saine et de l'utilisation appropriée des méthodes de cuisson de manière ciblée.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
	<p><b>2.2.1 Préparer le poste de travail</b> Les spécialistes en restauration de système s'assurent que les marchandises, les ustensiles et les appareils sont préparés conformément aux instructions de l'entreprise et sont en bon état de marche. (C3)</p>	<p><b>2.2.1 Préparer le poste de travail</b> Les spécialistes en restauration de système s'assurent que les marchandises, les ustensiles et les appareils sont préparés conformément aux instructions dans le cadre des CIE et sont en bon état de marche. (C3)</p>
<p><b>2.2.2 Principes de diététique</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent au moyen d'exemples typiques les principes fondamentaux de l'alimentation. Ils soulignent leur importance pour une alimentation saine voire la santé en général. (C2)</p>		<p><b>2.2.2 Principes de diététique</b> A l'aide d'exemples pertinents, Les spécialistes en restauration de système justifient l'application des principes fondamentaux de l'alimentation dans le cadre d'une préparation saine et respectueuse des produits.  Ils consignent leurs arguments dans le dossier de formation. (C5)</p>
<p><b>2.2.3 Substances nutritives</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent la composition et la fonction des substances nutritives qui fournissent de l'énergie (protéines, lipides, hydrates de carbones) et de celles qui n'en fournissent pas (eau, vitamine, sels minéraux, substances végétales secondaires). (C2)</p>		<p><b>2.2.3 Substances nutritives</b> Dans le cadre de la préparation des produits, Les spécialistes en restauration de système reconnaissent les réactions et les effets des différentes substances nutritives et les mettent en relation avec les plats préparés en cours. (C5)</p>

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>2.2.4 Besoin énergétique</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les besoins quotidiens en énergie et en substances nutritives des différents groupes de clients. Ils tiennent compte du sexe, de l'activité professionnelle, de l'activité physique, de l'âge et de la situation de la personne. (C2)</p>		
<p><b>2.2.5 Autres substances</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent les éventuelles conséquences des nombreux facteurs allergènes, des composants, des additifs et des substances toxiques. Ils mettent en évidence leurs incidences sur leur travail et sont capables de les citer en référence. (C3)</p>		
<p><b>2.2.6 Denrées alimentaires / marchandises</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'origine</li> <li>- les sortes</li> <li>- les signes de qualité</li> <li>- les méthodes de conservation</li> <li>- les labels</li> </ul> <p>des marchandises suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- denrées alimentaires animales</li> <li>- denrées alimentaires végétales</li> <li>- denrées alimentaires d'origine animale (lait, produits laitiers, œufs et produits à base d'œufs)</li> <li>- graisses alimentaires et huiles</li> </ul> <p>(C2)</p>		

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>2.2.7 Types de coupe</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent les types de coupe suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- brunoise</li> <li>- julienne</li> <li>- bâtonnets</li> <li>- Modes de coupe de la viande</li> </ul> <p>(C2)</p>		<p><b>2.2.7 Préparer des denrées alimentaires</b> Les spécialistes en restauration de système préparent et coupent les denrées alimentaires suivantes avec les outils adaptés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les légumes</li> <li>- les pommes de terre</li> <li>- les fruits</li> <li>- les pièces de viande</li> </ul> <p>(C3)</p>
<p><b>2.2.8 Produits convenience</b> Les spécialistes en restauration de système présentent les différentes étapes de la préparation de produits convenience à l'aide des denrées alimentaires suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- légumes</li> <li>- pommes de terre</li> <li>- fruits</li> <li>- pièces de viande</li> <li>- poisson</li> <li>- volaille</li> <li>- produits auxiliaires (sauces, potages)</li> </ul> <p>Ils montrent l'utilisation, les avantages et les inconvénients ainsi que l'impact des produits convenience sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'efficacité</li> <li>- le processus de travail</li> <li>- l'organisation du travail</li> </ul> <p>(C2)</p>	<p><b>2.2.8 Régénérer des produits</b> Les spécialistes en gastronomie de système régénèrent les produits conformément aux instructions de l'entreprise :</p> <p>Dans le cadre de cette opération, ils veillent aux points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- systèmes et leurs normes</li> <li>- temps de régénération</li> <li>- temps de maintien au chaud</li> <li>- moyens auxiliaires, installations, appareils</li> <li>- refroidissement / surproduction</li> <li>- vaisselle, ustensiles de service</li> <li>- hygiène et sécurité</li> </ul> <p>(C3)</p>	

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>2.2.9 Méthodes de cuisson</b> Les spécialistes en restauration de système présentent les méthodes de cuisson adaptées et les zones de températures idéales selon les caractéristiques du produit et les possibilités d'utilisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bouillir</li> <li>- faire sauter</li> <li>- cuire à la vapeur</li> <li>- frire</li> <li>- rôtir / griller</li> <li>- cuire à basse température</li> <li>- cuire / réchauffer au four (C2)</li> </ul>	<p><b>2.2.9 Cuire des produits</b> Les spécialistes en restauration de système cuisent les produits conformément aux instructions de l'entreprise :</p> <p>Ils utilisent de manière adéquate au moins deux méthodes de cuisson de la liste ci-dessous ainsi que les appareils et les installations correspondants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- faire sauter</li> <li>- bouillir</li> <li>- cuire à la vapeur</li> <li>- frire</li> <li>- rôtir / griller</li> <li>- cuire à basse température</li> <li>- cuire / réchauffer au four</li> </ul> <p>Ils réutilisent les restes ou les éliminent conformément aux instructions. (C3)</p>	<p><b>2.2.9 Régénérer et cuire des produits</b> Les spécialistes en restauration de système transforment les denrées alimentaires et les produits convenance dans les règles de l'art à l'aide des méthodes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- régénérer</li> <li>- faire sauter</li> <li>- bouillir</li> <li>- cuire à la vapeur</li> <li>- frire</li> <li>- rôtir / griller</li> <li>- cuire à basse température</li> <li>- cuire / réchauffer au four (C3)</li> </ul>
<p><b>2.2.10 Boissons</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'origine</li> <li>- les variétés</li> <li>- les signes de qualité</li> <li>- les labels</li> <li>- le processus de fabrication / de transformation</li> </ul> <p>des produits suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- thé</li> <li>- café</li> <li>- fruits</li> <li>- variétés de lait</li> <li>- boissons sucrées tendance</li> </ul> <p>Ils décrivent la structure et le fonctionnement de machines automatiques et semi-automatiques, et expliquent comment la qualité peut être assurée et optimisée. (C2)</p>	<p><b>2.2.10 Boissons</b> Les spécialistes en restauration de système préparent les boissons suivantes dans les règles de l'art et selon les instructions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- thé</li> <li>- café</li> <li>- spécialités de café</li> <li>- boisson lactée</li> <li>- boisson sans alcool</li> </ul> <p>Dans le cadre de cette tâche, ils utilisent les ustensiles, les appareils et les installations correspondants.</p> <p>Ils contrôlent la qualité et prennent les mesures requises le cas échéant ou informent leur supérieur. (C4)</p>	<p><b>2.2.10 Café et Thé</b> Les spécialistes en restauration de système préparent des cafés de grande qualité et des spécialités de café tendance avec une machine semi-automatique.</p> <p>Dans le cadre de cette tâche ils veillent en particulier aux points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- choix du matériel</li> <li>- température de préparation</li> <li>- quantité à moulin et degré de mouture</li> <li>- durée d'écoulement</li> <li>- quantité</li> <li>- mousse</li> <li>- ingrédients</li> <li>- saveur</li> </ul> <p>Dans le cadre de cette tâche, ils utilisent les ustensiles, les appareils et les installations correspondants. (C3)</p>

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
		<p>Les spécialistes en restauration de système préparent du thé de grande qualité et ses dérivés (thé glacé par ex.).</p> <p>Dans le cadre de cette tâche, ils utilisent les ustensiles, les appareils et les installations correspondants dans les règles de l'art. (C3)</p>

### **Compétences méthodologiques**

- 2.1 Techniques de travail et prise de décision
- 2.2 Approche et action pluridisciplinaires axées sur les processus
- 2.6 Techniques de créativité

### **Compétences sociales et personnelles**

- 3.1 Autonomie et responsabilité
- 3.5 Aptitude au travail en équipe
- 3.7 Résistance au stress
- 3.8 Capacité à travailler dans le respect de la santé

<p><b>Domaine de compétences opérationnelles 3 – Présenter et vendre des produits, et conseiller la clientèle</b> Satisfaire aux besoins et aux demandes dans le cadre d'un contact direct représente une compétence clé des spécialistes en restauration de système. Ils dressent, organisent et présentent les produits, parfois devant le client. Ils reçoivent et prennent congé de la clientèle avec amabilité, ils la servent et la conseillent de manière compétente et vendent produits et prestations de manière convaincante.</p>		
<p><b>Compétence opérationnelle 3.1 – Dresser, organiser et présenter des produits</b> Les spécialistes en restauration de système sont conscients que dresser les plats et présenter les produits proprement et de manière attrayante génère une plus-value pour les clients et pour leur entreprise. Ils maîtrisent les principes, méthodes et moyens auxiliaires pour dresser, organiser et présenter les produits de manière esthétique et attractive.</p>		
<p><b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b></p>	<p><b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b></p>	<p><b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b></p>
<p><b>3.1.1 Importance et impact</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent l'importance et l'impact d'un plat gastronomique dressé de manière attrayante et esthétique. (C2)</p>		<p><b>3.1.1 Importance et impact</b> A l'aide d'exemples, Les spécialistes en restauration de système présentent l'importance et l'impact d'un plat gastronomique dressé de manière attrayante et esthétique. (C2)</p>
<p><b>3.1.2 Aides à la vente</b> Les spécialistes en restauration de système sont en mesure d'expliquer l'utilisation et l'impact des aides à la vente visuelles et de montrer leur intérêt. (C2)</p>	<p><b>3.1.2 Aides à la vente</b> Les spécialistes en restauration de système utilisent les aides à la vente visuelles conformément aux instructions et aux attentes des clients, dans un souci de résultat et d'efficacité. (C3)</p>	<p><b>3.1.2 Aides à la vente</b> Les spécialistes en restauration de système développent des aides à la vente appropriées pour des produits choisis et justifient leur impact. (C5)</p>
<p><b>3.1.3 Eléments de décoration</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent l'impact des éléments de décoration suivants sur le dressage d'un plat : - couleur - formes - types de coupe - garnitures - combinaisons - quantités Ils combinent ces éléments et utilisent des techniques de dressage et de présentation qu'ils justifient. Dans ce contexte, ils tiennent compte des exigences et des besoins des différents segments de clientèle. (C5)</p>	<p><b>3.1.3 Eléments de décoration</b> Les spécialistes en restauration de système combinent différents éléments comme les quantités, les formes, les garnitures ou les couleurs pour la présentation de produits choisis selon les instructions de l'entreprise. Ils utilisent des techniques et des méthodes de présentation efficaces et axées sur la vente dans le cadre de leurs tâches. (C5)</p>	<p><b>3.1.3 Eléments de décoration</b> Les spécialistes en restauration de système dressent des produits de manière attrayante à l'aide d'une technique de présentation appropriée et les présentent de manière efficace. Dans ce contexte, ils combinent les éléments : - couleur - formes - types de coupe - garnitures - combinaisons - quantités et développent des propositions créatives et convaincantes. (C5)</p>

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>3.1.4 Utiliser les sens</b> Les spécialistes en restauration de système appréhendent les denrées alimentaires et les plats avec leurs sens; la vue, l'odorat, le goût et le toucher.</p> <p>Ils en tirent des conclusions pour déterminer l'utilisation optimale de ces produits et justifient leur choix. (C5)</p>	<p><b>3.1.4 Utiliser les sens</b> Les spécialistes en restauration de système développent leur vue, odorat, goût et toucher à l'aide de différentes denrées alimentaires et différents plats.</p> <p>Ils utilisent sciemment leurs sens pour l'utilisation optimale de produits. (C5)</p>	<p><b>3.1.4 Utiliser les sens</b> Les spécialistes en restauration de système appréhendent les denrées alimentaires et les plats avec leurs sens; la vue, l'odorat, le goût et le toucher.</p> <p>Ils en tirent des conclusions pour déterminer l'utilisation optimale de ces produits et justifient leur choix. (C5)</p>
<p><b>3.1.5 Point of Sale (PoS)</b> Selon le système, les spécialistes en restauration de système expliquent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'objectif / l'utilisation / pilotage des ventes</li> <li>- la structure</li> <li>- les principes de vente</li> <li>- les prescriptions légales</li> <li>- Obligations de déclaration</li> </ul> <p>pour les PoS suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- buffet (chaud et froid)</li> <li>- frontcooking</li> <li>- distribution de boissons (chaudes et froides)</li> <li>- PoS pour achats impulsifs (zone des caisses)</li> </ul> <p>(C5)</p>	<p><b>3.1.5 Point of Sale (PoS)</b> Les spécialistes en restauration de système installent le PoS spécifique à l'entreprise dans les règles de l'art et contrôlent les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le pilotage des ventes</li> <li>- la structure / le déroulement du travail</li> <li>- les principes de vente</li> <li>- les prescriptions légales</li> <li>- obligations de déclaration</li> </ul> <p>(C5)</p>	<p><b>3.1.5 Point of Sale (PoS)</b> Les spécialistes en restauration de système arrangent les PoS suivants dans les règles de l'art :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- buffet (chaud et froid)</li> <li>- frontcooking</li> <li>- distribution de boissons (chaudes et froides)</li> <li>- PoS pour achats impulsifs (zone des caisses)</li> </ul> <p>(C5)</p>

### **Compétences méthodologiques**

- 2.1 Techniques de travail et prise de décision
- 2.4 Comportement de vente axé sur le client
- 2.6 Techniques de créativité

### **Compétences sociales et personnelles**

- 3.1 Autonomie et responsabilité
- 3.3 Capacité à communiquer
- 3.5 Aptitude au travail en équipe
- 3.8 Capacité à travailler dans le respect de la santé
- 3.9 Conscience et comportement écologiques

### **Compétence opérationnelle 3.2 – Vendre des produits, assister et conseiller la clientèle**

Les spécialistes en restauration de système sont conscients que la satisfaction du client est essentielle. Ils reçoivent et prennent congé de la clientèle avec amabilité, la conseillent et la servent de manière compétente et vendent avec conviction.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>3.2.1 Le carré de la communication</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les formes de base et les principes d'une communication harmonieuse à l'aide du « carré de la communication<sup>4</sup> ».</p> <p>Ils analysent des situations de communication typiques et classent correctement les messages en fonction de leur contenu. (C5)</p>	<p><b>3.2.1 Comportement général</b> Lorsqu'ils sont en contact avec des clients, des collaborateurs/-trices et des supérieurs, Les spécialistes en restauration de système veillent aux points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- contact visuel</li><li>- tenue soignée</li><li>- civilités acquises dans le cadre de la formation</li><li>- présentation uniforme</li></ul> <p>(C3)</p>	
<p><b>3.2.2 Dysfonctionnement de la communication</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent les causes, caractéristiques et impacts d'une communication difficile et de dysfonctionnements de la communication.</p> <p>Dans des situations données, ils réagissent de manière appropriée. (C2)</p>		

---

<sup>4</sup> Le «Carré de la communication» de Friedemann Schulz von Thun contient quatre niveaux de représentation des messages: objet concret, relations, appel et autorévélation.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>3.2.3 Vendre des produits / conseiller la clientèle</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent les phases suivantes d'un entretien de vente et les exigences spécifiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- recevoir les clients avec amabilité</li> <li>- analyser les besoins de la clientèle</li> <li>- proposer une offre de manière professionnelle et vendre activement</li> <li>- prendre en compte les éventuelles objections des clients</li> <li>- terminer l'entretien</li> <li>- prendre congé des clients</li> </ul> <p>(C5)</p>	<p><b>3.2.3 Vendre des produits / conseiller la clientèle</b> Les spécialistes en restauration de système servent et conseillent les clients de manière aimable, compétente et convaincante.</p> <p>Dans ce contexte, ils procèdent ainsi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- recevoir les clients avec amabilité</li> <li>- analyser les besoins de la clientèle</li> <li>- proposer une offre de manière professionnelle et vendre activement</li> <li>- suggérer une vente additionnelle</li> <li>- prendre en compte les éventuelles objections des clients</li> <li>- terminer l'entretien</li> <li>- prendre congé des clients</li> </ul> <p>(C5)</p> <p>Dans ce contexte, ils respectent les normes de qualité et du système, ainsi que l'offre.</p> <p>Ils utilisent les outils qui fidélisent le client de manière ciblée. (C3)</p>	<p><b>3.2.3 Vendre des produits / conseiller la clientèle</b> Les spécialistes en restauration de système servent et conseillent les clients de manière aimable, compétente et convaincante.</p> <p>Dans ce contexte, ils procèdent ainsi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- recevoir les clients avec amabilité</li> <li>- analyser les besoins de la clientèle</li> <li>- proposer une offre de manière professionnelle et vendre activement</li> <li>- suggérer une vente additionnelle</li> <li>- prendre en compte les éventuelles objections des clients</li> <li>- terminer l'entretien</li> <li>- prendre congé des clients</li> </ul> <p>(C5)</p>
<p><b>3.2.4 Ventes additionnelles</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les types et l'importance des ventes additionnelles.</p> <p>Ils expliquent l'impact des ventes additionnelles sur les bénéfiques.</p> <p>Ils développent de nouvelles formes de ventes additionnelles pour leur entreprise.</p> <p>(C5)</p>	<p><b>3.2.4 Ventes additionnelles</b> Les spécialistes en restauration de système développent des formes de ventes additionnelles et les présentent de manière convaincante</p> <p>(C3).</p>	

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
	<p><b>3.2.5 Soins de l'espace d'accueil et assistance à la clientèle</b> Les spécialistes en restauration de système mettent l'espace gastronomique en ordre et à la disposition de la clientèle conformément à leurs attentes et aux instructions de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilisation de l'infrastructure</li> <li>- disponibilité des ustensiles</li> <li>- assister les clients avec amabilité dans la salle d'accueil</li> </ul> <p>(C5)</p>	<p><b>3.2.5 Soins de l'espace d'accueil et assistance à la clientèle</b> Les spécialistes en restauration de système mettent l'espace gastronomique en ordre et à la disposition de la clientèle et des CIE conformément aux normes de sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilisation de l'infrastructure</li> <li>- disponibilité des ustensiles</li> <li>- assister les clients avec amabilité dans la salle d'accueil</li> </ul> <p>(C5)</p>
<p><b>3.2.6 Satisfaction client</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent les facteurs qui influent sur la satisfaction de la clientèle.</p> <p>Ils montrent les possibilités courantes d'enregistrer, d'évaluer et d'améliorer la satisfaction de la clientèle. (C2)</p>		
<p><b>3.2.7 Culture de feed-back</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les formes et les règles d'un feed-back positif et constructif.</p> <p>Ils montrent les formes de feed-back destructif à l'aide d'exemples et développent des feedbacks constructifs possibles. (C5)</p>	<p><b>3.2.7 Culture de feed-back</b> Les spécialistes en restauration de système entretiennent à l'égard des clients et des collaborateurs/trices une culture du feed-back active et constructive qui correspond à la culture de l'entreprise.</p> <p>Ils enregistrent avec obligation les réclamations, traitent avec professionnalisme les demandes qui entrent dans le cadre de leurs compétences ou les transmettent aux services compétents. (C5)</p>	

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>3.2.8 Types de paiement</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent les différences ainsi que les avantages et les inconvénients des types de paiement suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- paiement en espèces, en devise nationale ou en devise étrangère</li> <li>- paiement par carte EC</li> <li>- paiement par carte de crédit</li> </ul> <p>Ils expliquent les fonctions et les possibilités d'un système d'encaissement de la saisie jusqu'à la facturation. (C2)</p>	<p><b>3.2.8 Système d'encaissement</b> Les spécialistes en restauration de système maîtrisent sans faille et avec assurance le système d'encaissement, de la commande au paiement selon les instructions de l'entreprise. (C3)</p>	

### **Compétences méthodologiques**

- 2.3 Stratégies d'information et de communication
- 2.4 Comportement de vente axé sur le client
- 2.6 Techniques de créativité

### **Compétences sociales et personnelles**

- 3.3 Capacité à communiquer
- 3.4 Capacité à gérer les conflits
- 3.6 Civilités adaptées
- 3.7 Résistance au stress
- 3.9 Conscience et comportement écologiques

**Domaine de compétences opérationnelles 4 – Assurer la durabilité et la sécurité**

Les mesures individuelles et générales qui garantissent une activité durable et sûre sont primordiales pour les spécialistes en restauration de système afin de protéger les collaborateurs/-trices, l'entreprise, les clients et les produits de toute influence négative. Les spécialistes en restauration de système se comportent de manière exemplaire dans le cadre de leur travail en ce qui concerne la sécurité, la protection contre les accidents, la santé, la protection de l'environnement, la protection contre l'incendie ainsi que l'hygiène et la préservation des valeurs. Ils appliquent les prescriptions légales et les règlements de l'entreprise de manière consciencieuse et autonome.

**Compétence opérationnelle 4.1 – Assurer la sécurité au travail et la protection de la santé**

Les spécialistes en restauration de système connaissent les domaines dangereux de leur travail. Ils les reconnaissent, assurent la sécurité au travail et la protection de la santé et appliquent les mesures appropriées de manière autonome naturellement conformes à la loi et aux instructions de l'entreprise.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<b>4.1.1 Prescriptions</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les prescriptions relatives à la protection de leur santé conformément aux directives de la CFST et aux solutions spécifiques à la branche sur le lieu de travail. (C2)	<b>4.1.1 Prescriptions</b> Les spécialistes en restauration de système reconnaissent les origines des risques pour leur santé et évaluent les éventuelles conséquences. Dans ce contexte, ils respectent les règles et les dispositions applicables dans l'entreprise. (C5)	
<b>4.1.2 Mesures</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les éventuelles mesures pour la protection de leur personne et de leur environnement conformément aux directives CFST. (C2)	<b>4.1.2 Mesures</b> Les spécialistes en restauration de système protègent leurs voies respiratoires, leurs yeux, leurs oreilles et leur peau ainsi que ceux des autres collaborateurs/-trices à l'aide de mesures appropriées. (C3)	<b>4.1.2 Mesures</b> Les spécialistes en restauration de système protègent leurs voies respiratoires, leurs yeux, leurs oreilles et leur peau ainsi que ceux des autres collaborateurs/-trices à l'aide de mesures appropriées. (C3)
<b>4.1.3 Prévention</b> Les spécialistes en restauration de système énumèrent les mesures de prévention des accidents de travail. (C1)	<b>4.1.3 Prévention</b> Les spécialistes en restauration de système respectent strictement les instructions relatives aux substances dangereuses pour la santé et les modes d'emploi des machines. Les spécialistes en restauration de système appliquent consciencieusement les instructions du fabricant. En cas d'incertitude, ils interrogent leur supérieur. (C3)	<b>4.1.3 Prévention</b> Les spécialistes en restauration de système respectent strictement les instructions relatives aux substances dangereuses et les modes d'emploi des machines. Ils appliquent consciencieusement les instructions du fabricant. En cas d'incertitude, ils interrogent leur responsable de CIE. (C3)

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>4.1.4 Premiers secours</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les mesures de premier secours et soulignent leur importance. (C2)</p>	<p><b>4.1.4 Premiers secours</b> Les spécialistes en restauration de système montrent le comportement d'usage en cas de blessures et d'accidents et appliquent strictement les règles. (C3)</p>	<p><b>4.1.4 Personne de contact pour la sécurité au travail</b> Conformément à la formation des personnes de contact pour la sécurité au travail (1 journée)</p> <p><b>4.1.4 Cours de premier secours</b> Conformément à la formation de premiers secours (1,5 journée)</p>

### **Compétences méthodologiques**

- 2.1 Techniques de travail et prise de décision
- 2.2 Approche et action pluridisciplinaires axées sur les processus
- 2.3 Stratégies d'information et de communication

### **Compétences sociales et personnelles**

- 3.1 Autonomie et responsabilité
- 3.2 Apprentissage tout au long de la vie

**Compétence opérationnelle 4.2 – Assurer la protection de l'environnement et la durabilité**

Les spécialistes en restauration de système reconnaissent l'importance et la valeur de la protection de l'environnement et de l'utilisation durable des ressources. Ils sont capables de reconnaître les défis écologiques de leur environnement de travail et d'appliquer des mesures et les normes appropriées de protection de l'environnement naturellement conformes à la loi et aux instructions de l'entreprise.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>4.2.1 Normes légales</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les dispositions légales et normes relatives à la protection de l'environnement à l'aide d'exemples. Ils présentent les conséquences qu'elles ont sur leur travail. (C2)</p>	<p><b>4.2.1 Normes légales</b> Les spécialistes en restauration de système appliquent consciencieusement dans le cadre de leur travail les normes légales et les instructions de l'entreprise relatives à la protection de l'environnement. (C3)</p>	
<p><b>4.2.2 Protection de l'environnement et développement durable dans l'entreprise</b> Les spécialistes en restauration de système montrent à l'aide d'exemples pertinents les principes de l'entreprise et les mesures concernant la protection de l'environnement et la durabilité. (C2)</p>	<p><b>4.2.2 Protection de l'environnement et développement durable dans l'entreprise</b> Les spécialistes en restauration de système appliquent les principes de l'entreprise relatifs à la protection de l'environnement et à la durabilité de manière correcte et consciencieuse. (C3)</p>	<p><b>4.2.2 Protection de l'environnement et développement durable dans les CIE</b> Les spécialistes en restauration de système appliquent les principes de protection de l'environnement et de la durabilité de manière autonome et conforme aux instructions dans le cadre de leur travail dans les CIE. (C3)</p>
	<p><b>4.2.3 Gérer des substances</b> Les spécialistes en restauration de système évitent, réduisent, éliminent ou recyclent les déchets et les substances dangereuses de manière conséquente et appropriée conformément aux normes légales et aux instructions de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>4.2.3 Gérer des substances</b> Les spécialistes en restauration de système évitent, réduisent, éliminent ou recyclent les déchets et les substances dangereuses de manière conséquente et appropriée conformément aux normes légales et aux instructions des CIE. (C3)</p>

**Compétences méthodologiques**

- 2.1 Techniques de travail et prise de décision
- 2.2 Approche et action pluridisciplinaires axées sur les processus
- 2.3 Stratégies d'information et de communication

**Compétences sociales et personnelles**

- 3.1 Autonomie et responsabilité
- 3.2 Apprentissage tout au long de la vie
- 3.9 Conscience et comportement écologiques

**Compétence opérationnelle 4.3 – Assurer la protection contre les incendies**

Les spécialistes en restauration de système comprennent les principes et les réglementations relatifs à la protection contre l'incendie et reconnaissent leur importance pour leur propre travail et pour les entreprises de restauration de système. Ils sont capables d'appliquer des mesures appropriées de protection contre les incendies naturellement conformes à la loi et aux instructions de l'entreprise.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<b>4.3.1 Règlements</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent l'importance des principales réglementations de la loi fédérale sur le travail et des recommandations de la branche concernant la protection contre l'incendie. (C2)	<b>4.3.1 Règlements</b> Les spécialistes en restauration de système montrent à l'aide de mesures concrètes les prescriptions relatives à la protection contre l'incendie et expliquent leur importance. (C2)	
<b>4.3.2 Mesures de protection</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent les dangers et les causes possibles d'incendie, expliquent l'importance des mesures de protection contre l'incendie et indiquent leur utilisation dans différentes situations. (C2)	<b>4.3.2 Mesures de protection</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent les dangers et les causes possibles d'incendie, expliquent l'importance des mesures de prévention. (C2)	

**Compétences méthodologiques**

2.1 Techniques de travail et prise de décision

2.2 Approche et action pluridisciplinaires axées sur les processus

2.3 Stratégies d'information et de communication

**Compétences sociales et personnelles**

3.1 Autonomie et responsabilité

3.2 Apprentissage tout au long de la vie

3.9 Conscience et comportement écologiques

<b>Compétence opérationnelle 4.4 – Assurer l’hygiène personnelle et l’hygiène dans l’entreprise</b> Les spécialistes en restauration de système reconnaissent l’importance et la valeur de l’hygiène individuelle et de l’entreprise et sont capables d’appliquer des mesures appropriées d’hygiène prescrites naturellement conformes à la loi et aux instructions de l’entreprise.		
<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>4.4.1 ODAIOUs</b> Les spécialistes en restauration de système montrent les principales prescriptions de l’ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels (ODAIIOUs) pour l’organisation des processus de travail et expliquent leur importance. (C3)</p>	<p><b>4.4.1 ODAIOUs</b> Les spécialistes en restauration de système effectuent leurs tâches conformément aux prescriptions de l’ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels (ODAIIOUs). (C3)</p>	<p><b>4.4.1 ODAIOUs</b> Les spécialistes en restauration de système mettent en œuvre les prescriptions de l’ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels (ODAIIOUs) et les justifient. (C3)</p>
<p><b>4.4.2 Les mesures</b> Les spécialistes en restauration de système montrent les principes et les mesures relatifs à l’hygiène individuelle à l’aide d’exemples. (C2)</p>	<p><b>4.4.2 Les mesures</b> Les spécialistes en restauration de système appliquent les principes relatifs à l’hygiène individuelle et de l’entreprise de manière correcte et consciencieuse. (C3)</p>	<p><b>4.4.2 Les mesures</b> Les spécialistes en restauration de système appliquent les principes relatifs à l’hygiène individuelle et de l’entreprise de manière autonome et conforme aux instructions dans le cadre de leur travail dans les CIE. (C3)</p>
<p><b>4.4.3 Situation relative à l’hygiène</b> Les spécialistes en restauration de système sont capables d’analyser et d’évaluer les problèmes d’hygiène à l’aide de situations typiques. (C6)  Ils en déduisent des mesures logiques et montrent leur utilisation. (C5)</p>	<p><b>4.4.3 Situation relative à l’hygiène</b> Les spécialistes en restauration de système jugent régulièrement et consciencieusement le degré d’hygiène dans leur processus de travail. (C6)  Les spécialistes en restauration de système décident des mesures appropriées en fonction de l’analyse et les appliquent correctement dans l’environnement de travail. (C5)</p>	<p><b>4.4.3 Situation relative à l’hygiène</b> Les spécialistes en restauration de système sont capables d’évaluer des problèmes d’hygiène sur la base de situations typiques dans le cadre de leurs CIE. (C6)  Ils en déduisent des mesures appropriées et les appliquent de manière autonome dans le cadre du CIE. (C5)</p>

### **Compétences méthodologiques**

- 2.1 Techniques de travail et prise de décision
- 2.2 Approche et action pluridisciplinaires axées sur les processus
- 2.3 Stratégies d’information et de communication

### **Compétences sociales et personnelles**

- 3.1 Autonomie et responsabilité
- 3.8 Capacité à travailler dans le respect de la santé
- 3.9 Conscience et comportement écologiques

### **Compétence opérationnelle 4.5 – Appliquer le concept d'hygiène**

Les spécialistes en restauration de système ont conscience de l'importance et des objectifs des conditions cadres d'un concept d'autocontrôle propre à l'entreprise et des bonnes pratiques d'hygiène et de fabrication. Ils sont capables d'appliquer des mesures appropriées de concept d'hygiène naturellement conformes à la loi et aux instructions de l'entreprise.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<b>4.5.1 Concept HACCP <sup>5</sup></b> Les spécialistes en restauration de système expliquent la fonction et les principes du concept HACCP d'une entreprise ainsi que les « bonnes pratiques de fabrication ». (C2)	<b>4.5.1 Concept HACCP <sup>5</sup></b> Les spécialistes en restauration de système appliquent les principes du concept HACCP de l'entreprise ainsi que les « bonnes pratiques d'hygiène et de fabrication » conformément aux instructions.  Dans le cadre du processus d'autocontrôle, ils prennent les mesures appropriées à leur travail pour assurer l'hygiène. (C3)	<b>4.5.1 BPF <sup>5</sup></b> Les spécialistes en restauration de système appliquent de manière autonome les principes et les lignes directrices relatifs aux « bonnes pratiques de fabrication » dans le cadre de leur travail dans les CIE.  Dans le cadre du processus d'autocontrôle, ils prennent les mesures appropriées à leur travail pour assurer l'hygiène. (C3)
<b>4.5.2 Fiches de contrôle</b> Les spécialistes en restauration de système sont capables de suivre les fiches de contrôle et les check-lists sans erreur et de trouver les erreurs typiques. (C3)	<b>4.5.2 Fiches de contrôle</b> Les spécialistes en restauration de système suivent les fiches de contrôle et les check-lists du concept d'hygiène de l'entreprise de manière appropriée et consciencieuse et les archivent correctement. (C3)	<b>4.5.2 Fiches de contrôle</b> Les spécialistes en restauration de système suivent les fiches de contrôle et les check-lists du concept d'hygiène dans le cadre des CIE de manière appropriée et consciencieuse et les archivent correctement. (C3)
<b>4.5.3 Activité de contrôle</b> Les spécialistes en restauration de système montrent les objectifs et les étapes de l'activité de contrôle et expliquent l'importance des différentes mesures de contrôle. (C2)	<b>4.5.3 Activité de contrôle</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les activités de contrôle dans le domaine de l'hygiène et les appliquent de manière systématique. (C3)	<b>4.5.3 Activité de contrôle</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les activités de contrôle dans le domaine de l'hygiène et les appliquent de manière systématique. (C3)

<sup>5</sup> BPF = élément de l'autocontrôle qui permet d'assurer de bonnes pratiques (bonnes pratiques d'hygiène, bonnes pratiques de fabrication)  
Concept HACCP = «Hazard Analysis and Critical Control Points ». Les entreprises qui transforment des denrées alimentaires identifient et analysent les dangers, qui doivent être évités, exclus ou minimisés, déterminent les points de contrôle critiques à tous les niveaux des processus et fixent un système de contrôles et des mesures de correction ainsi que la vérification.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>4.5.4 Hygiène insuffisante</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les conséquences d'une hygiène insuffisante (maladies, problème d'image, responsabilité, conséquences financières, fermetures de l'entreprise) à l'aide de situations problématiques typiques. (C2)</p>	<p><b>4.5.4 Hygiène insuffisante</b> Les spécialistes en restauration de système décrivent les conséquences du manque d'hygiène sur la base de symptômes typiques et proposent éventuellement des mesures immédiates. (C5)</p>	<p><b>4.5.4 Hygiène insuffisante</b> Les spécialistes en restauration sont capables de décrire les conséquences du manque d'hygiène sur la base de symptômes typiques et de proposer éventuellement des mesures immédiates. (C5)</p>

### **Compétences méthodologiques**

- 2.1 Techniques de travail et prise de décision
- 2.2 Approche et action pluridisciplinaires axées sur les processus
- 2.3 Stratégies d'information et de communication

### **Compétences sociales et personnelles**

- 3.1 Autonomie et responsabilité
- 3.8 Capacité à travailler dans le respect de la santé
- 3.9 Conscience et comportement écologiques

<b>Compétence opérationnelle 4.6 – Garantir la préservation des valeurs</b> Les spécialistes en restauration de système prennent soin et entretiennent consciencieusement les installations, les machines, les appareils et le matériel de l'entreprise.		
<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
	<b>4.6.1 Mesures</b> Les spécialistes en restauration de système appliquent les mesures destinées à préserver les valeurs des installations, des appareils et des machines dans leur domaine de travail, conformément aux instructions. (C3)	<b>4.6.1 Mesures</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les mesures destinées à préserver les valeurs des installations, des appareils et des machines et les appliquent. (C3)
	<b>4.6.2 Modes d'emploi</b> Les spécialistes en restauration de système analysent les modes d'emploi et appliquent avec précision les instructions qu'ils contiennent. (C4)	<b>4.6.2 Modes d'emploi</b> Les spécialistes en restauration de système sont en mesure d'appliquer avec précision les modes d'emploi et les instructions qu'ils contiennent. (C3)
<b>4.6.3 Nettoyer</b> Les spécialistes en restauration de système expliquent les différents types de produits de nettoyage courants, leur utilisation et leurs effets. (C3)	<b>4.6.3 Nettoyer</b> Les spécialistes en restauration de système utilisent les produits de nettoyage d'une manière et avec un dosage adéquats, respectueux de l'environnement et économiques. Dans le cadre de cette tâche, ils utilisent les appareils de nettoyage avec soin et de manière appropriée. (C3)	<b>4.6.3 Nettoyer</b> Les spécialistes en restauration de système sont capables d'utiliser les produits de nettoyage d'une manière et avec un dosage adéquats, respectueux de l'environnement et économiques, et d'en expliquer les effets Dans le cadre de cette tâche, ils utilisent les appareils de nettoyage avec soin et de manière appropriée. (C3)
	<b>4.6.4 Eliminer un dysfonctionnement</b> Les spécialistes en restauration de système prennent les mesures adéquates en cas de pannes techniques ou informent leur supérieur. (C3)	

### **Compétences méthodologiques**

2.1 Techniques de travail et prise de décision

2.2 Approche et action pluridisciplinaires axées sur les processus

### **Compétences sociales et personnelles**

3.1 Autonomie et responsabilité

3.7 Résistance au stress

3.9 Conscience et comportement écologiques

## **Domaine de compétences opérationnelle 5 – Utiliser l'anglais**

Les spécialistes en restauration de système sont conscients que communiquer de manière correcte et aisée à l'écrit comme à l'oral dans une langue étrangère représente une compétence centrale de l'environnement professionnel.

Ils disposent d'une bonne compréhension, expression et interaction. Ils écoutent avec attention, s'expriment de manière appropriée, en fonction de l'interlocuteur, lisent correctement et écrivent en respectant les règles.

### **Compétence opérationnelle 5.1 – Comprendre l'anglais / parler l'anglais**

Les spécialistes en restauration de système sont conscients qu'une écoute active est un élément essentiel de la communication orale. Ils écoutent avec attention, posent des questions en cas de problème de compréhension et réagissent de manière appropriée en fonction de la situation et de l'interlocuteur.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>5.1.1 Ecouter</b> Les spécialistes en restauration de système saisissent les points importants dans les conversations. Dans ce contexte, ils enregistrent les arguments des interlocuteurs. Ils comprennent les thèmes centraux des articles diffusés dans les médias électroniques. Ils comprennent les annonces faites dans les espaces publics. Les thèmes sont familiers ou issus du quotidien professionnel. (C3)</p>		
<p><b>5.1.2 Transmettre des informations à l'oral</b> Les spécialistes en restauration de système transmettent à l'oral et de manière compréhensible dans la langue cible, des contenus de conversations menées dans leur environnement professionnel et dans leur langue (par ex. appel téléphonique, réclamation, demande d'un client). Ils transmettent à l'oral et dans la langue cible, des informations communiquées par écrit dans leur langue. Le sujet de la conversation est un thème du quotidien. (C3)</p>		

Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle	Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p><b>5.1.3 Communication orale</b> Les spécialistes en restauration de système s'entretiennent spontanément et directement, au téléphone, en voyage et avec les visiteurs. Dans ce contexte: ils saluent les personnes; se présentent et présentent les autres; se mettent d'accord; parlent d'expériences, projets et préférences; discutent de leurs loisirs et de leurs centres d'intérêt. Ils répondent aux appels téléphoniques et transmettent les informations. Ils fixent, confirment et déplacent des rendez-vous de manière compréhensible et correcte. (C5)</p>		
<p><b>5.1.4 Entretiens</b> Les spécialistes en restauration de système écoutent leurs interlocuteurs de manière active et réagissent de manière appropriée à la situation (par ex. en posant des questions, en poursuivant l'entretien de manière active). (C5)</p>		
<p><b>5.1.5 Information et argumentation</b> Les spécialistes en restauration de système présentent des informations ou des idées de manière compréhensible, avec des arguments simples. Ils présentent des contenus issus de leur domaine d'expérience et de leur environnement de travail. Ils prennent position sur des sujets issus aussi bien de la sphère professionnelle que privée, et exposent leur point de vue avec des mots simples. (C5)</p>		

Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle	Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p><b>5.1.6 Présenter des produits et des prestations de services</b></p> <p>Les spécialistes en restauration de système expliquent avec leurs propres mots et en fonction de l'interlocuteur l'intérêt et les caractéristiques particulières des produits et/ou des prestations de services de leur entreprise ou d'un domaine d'activité.</p> <p>Ils présentent les produits et/ou les prestations de services avec des arguments pertinents et axés sur les souhaits du client. (C5)</p>		

### **Compétences méthodologiques**

2.3 Stratégies d'information et de communication

2.4 Comportement de vente axé sur le client

### **Compétences sociales et personnelles**

3.3 Capacité à communiquer

3.4 Capacité à gérer les conflits

3.5 Aptitude au travail en équipe

## 5.2 Compétence opérationnelle – Lire l'anglais

Les spécialistes en restauration de système sont conscients qu'une lecture attentive leur permet de comprendre un texte de leur niveau. Dans ce contexte, ils utilisent les moyens auxiliaires ainsi que les stratégies destinées à mieux une meilleure compréhension du texte.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>5.2.1 Lire</b> Les spécialistes en restauration de système retiennent – le cas échéant avec les moyens auxiliaires adaptés – le contenu central de textes simples (instructions, messages sous forme d'e-mail, de fax ou de courrier, articles de journaux, rapports).</p> <p>Ils transmettent les messages téléphoniques, les notes, les réservations, les demandes, les offres, les commandes, les réclamations simples, les excuses (sous forme d'e-mail, de fax ou de courrier).</p> <p>Ils notent les informations (par ex. les chiffres et les faits) de rapports, prospectus, annonces et articles de journaux. (C5)</p>		

### Compétences méthodologiques

2.3 Stratégies d'information et de communication

2.4 Comportement de vente axé sur le client

### Compétences sociales et personnelles

3.3 Capacité à communiquer

3.4 Capacité à gérer les conflits

3.5 Aptitude au travail en équipe

### 5.3 Compétence opérationnelle – Ecrire l'anglais

Les spécialistes en restauration de système sont conscients que la rédaction de textes corrects du point de vue formel et stylistique est très importante. Ils maîtrisent les structures grammaticales de base et le vocabulaire correspondant afin d'être en mesure de rédiger des textes dans un contexte professionnel et social.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>5.3.1 Transmettre par écrit des informations communiquées à l'oral</b> Les spécialistes en restauration de système transmettent par écrit et de manière compréhensible dans la langue cible, des contenus de conversations menées dans leur environnement professionnel et dans leur langue (par ex. appel téléphonique, réclamation, demande d'un client). (C5)</p>		
<p><b>5.3.2 Communication écrite</b> Les spécialistes en restauration de système écrivent des messages simples et compréhensibles (notes, cartes postales, courriers, e-mails). (C5)</p>		
<p><b>5.3.3 Transmettre des informations écrites</b> Les spécialistes en restauration de système retranscrivent dans la langue cible, des informations qui ont été écrites dans leur langue. Le sujet est un thème du quotidien. (C5)</p>		

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>5.3.4 Rédaction de textes</b> Les spécialistes en restauration de système vérifient leurs propres textes et les améliorent le cas échéant avec des moyens auxiliaires comme un dictionnaire monolingue ou bilingue, un thésaurus électronique ou un programme de correction. (C5)</p>		

### **Compétences méthodologiques**

2.3 Stratégies d'information et de communication

2.4 Comportement de vente axé sur le client

### **Compétences sociales et personnelles**

3.3 Capacité à communiquer

3.4 Capacité à gérer les conflits

3.5 Aptitude au travail en équipe

#### **5.4 Compétence opérationnelle – Utiliser les bases des langues étrangères**

Les spécialistes en restauration de système sont conscients qu'ils doivent parfaire en permanence leurs connaissances et leurs compétences linguistiques. Les spécialistes en restauration de système reconnaissent les difficultés linguistiques et les surmontent avec les moyens auxiliaires adaptés. Ils reconnaissent les spécificités linguistiques régionales et les utilisent sciemment en fonction de l'interlocuteur et de la situation.

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>5.4.1 Vocabulaire et étymologie</b> Les spécialistes en restauration de système utilisent un vocabulaire de base et spécifique adapté.</p> <p>Ils se servent des règles relatives à la formation des mots pour les comprendre sans moyen auxiliaire dans le contexte. (C3)</p>		
<p><b>5.4.2 Grammaire</b> Les spécialistes en restauration de système utilisent les structures grammaticales nécessaires pour remplir les tâches spécifiées dans les objectifs évaluateurs 5.1 à 5.3. (C3)</p>		
<p><b>5.4.3 Stratégies destinées à une meilleure compréhension</b> Les spécialistes en restauration de système savent identifier un éventuel problème et s'aident le cas échéant de moyens auxiliaires et de techniques adaptées (par ex. des dictionnaires monolingues ou bilingues, Internet, prise en compte d'éléments graphiques, prise en compte simultanée de plusieurs unités d'informations importantes) ou posent des questions. (C5)</p>		

<b>Objectifs évaluateurs Ecole professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p><b>5.4.4 Spécificités linguistiques régionales</b> Les spécialistes en restauration de système ont conscience des différences culturelles et sont en mesure de communiquer de manière appropriée d'un point de vue linguistique, en dépassant les barrières culturelles. (C3)</p>		

### **Compétences méthodologiques**

2.3 Stratégies d'information et de communication

2.4 Comportement de vente axé sur le client

### **Compétences sociales et personnelles**

3.3 Capacité à communiquer

3.4 Capacité à gérer les conflits

3.5 Aptitude au travail en équipe

## B Tableau de période d'enseignement de l'école professionnelle

Domaines d'enseignements	1 <sup>re</sup> année de formation	2 <sup>e</sup> année de formation	3 <sup>e</sup> année de formation	Total
Planification et organisation des processus	160	80	80	320
Approvisionnement et préparation des produits	80	40	40	160
Présentation et vente des produits, et conseil à la clientèle	120	40	40	200
Garantie de la durabilité et de la sécurité	80	0	0	80
Utilisation de l'anglais	80	40	40	160
<b>Total connaissance de la branche</b>	<b>520</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>920</b>
Enseignement de la culture générale	120	120	120	360
Sport	80	40	40	160
<b>Total des cours</b>	<b>720</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>1440</b>

Une note semestrielle est attribuée pour l'enseignement des connaissances de la branche (sans l'utilisation de l'anglais)

Une note séparée est attribuée pour le domaine d'enseignement « Utilisation de l'anglais »

## **C Organisation, répartition et durée des cours interentreprises**

### **1. Objectif**

Les cours interentreprises (CIE) complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire. Les cours sont obligatoires pour toutes les personnes en formation.

### **2. Organes responsables**

La responsabilité des cours est confiée à *Hotel & Gastro formation, Suisse*.

### **3. Organes**

Les organes des cours sont :

- a. la commission de surveillance
- b. les commissions des cours
- c. les centres CIE ou d'autres lieux de formation comparables

Les commissions se constituent elles-mêmes et créent un règlement d'organisation. Au minimum un siège doit être réservé pour un représentant des cantons dans la commission des cours. Les autorités compétentes (canton) ont accès à tout temps aux cours.

### **4. Duré, période et contenus**

4.1 La durée des cours interentreprises est la suivante :

- |  |                     |
|--|---------------------|
| - la première année de formation (cours 1, 2 et 3) | 10 jours à 8 heures |
| - la deuxième année de formation (cours 4 et 5)    | 6 jours à 8 heures  |
| - le cinquième semestre (cours 6)                  | 4 jours à 8 heures  |

4.2 Les cours interentreprises portent sur les contenus suivants :

<b>Cours / objectif du cours</b>	<b>Jours</b>	<b>Sem.</b>
<b>Cours 1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
4.1.4 Cours de premier secours		
4.4 Hygiène personnelle et de l'entreprise		

<b>Cours 2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
2.1.3 Stockage des marchandises des fournisseurs		
2.1.4 Stockage des produits confectionnés par l'entreprise		
2.2.1 Préparation du poste de travail		
2.2.2 Principes de diététique		
2.2.3 Substances nutritives		
2.2.7 Préparation des denrées alimentaires		
2.2.9 Régénération et cuisson des produits		

<b>Cours 3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
2.2.10 Café et Thé		
4.1.4 Personne de contact pour la sécurité au travail <sup>6</sup>		

<b>Cours 4 et 5</b>	<b>4 / 2</b>	<b>3/4</b>
3.1.1 Importance et impact		
3.1.2 Aides à la vente		
3.1.3 Eléments de décoration		
3.1.4 Utilisation des sens		
3.1.5 Point of Sale (PoS)		
3.2.3 Vente / conseil à la clientèle (situations simples)		

<b>Cours 6</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3.2.3 Vente / conseil à la clientèle (situations complexes)		
3.2.5 Soin de l'espace d'accueil et assistance à la clientèle		

Tous les cours contiennent les objectifs suivants :

- 1.3.3 Planification du travail
- 1.3.4 Direction d'équipes
- 1.3.5 Instruction de nouveaux/-elles collaborateurs/-trices
- 3.2.7 Culture feed-back
- 4 Travailler de manière durable et sûre

<sup>6</sup> Ajouté et modifié le 26 janvier 2015, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> février 2015.

## **D Procédure de qualification**

### **1. Organisation**

- La procédure de qualification a lieu dans une entreprise formatrice, une entreprise appropriée ou une école professionnelle. Un poste de travail ainsi que les équipements nécessaires en parfait état sont mis à la disposition des personnes en formation.
- La convocation indique le matériel que la personne en formation doit apporter.
- Une instruction relative à l'examen peut être remise au préalable.

### **2. Domaines de qualification**

#### **2.1 Travail pratique (30%)**

Dans ce domaine de qualification, la réalisation des objectifs évaluateurs dans l'entreprise et dans les cours interentreprises est évaluée pendant 40 à 80 heures sur la base d'un travail pratique individuel. Le TPI est basé sur la directive de l'OFFT du 22 octobre 2007.

#### **2.2 Connaissances professionnelles (20%)**

Dans ce domaine de qualification, la réalisation des objectifs évaluateurs dans la formation professionnelle fait l'objet d'une évaluation pendant 4 1/3 heures. Le domaine de qualification englobe les éléments suivants:

Position 1 Planification et organisation des processus (écrit ; compte double)

Position 2 Approvisionnement et préparation des produits (écrit ; compte simple)

Position 3 Présentation et vente des produits, et conseil à la clientèle (écrit ; compte double)

Position 4 Garantie de la durabilité et de la sécurité (écrit ; compte simple)

Position 5 Utilisation de l'anglais (écrit 1 heure ; oral 20 minutes ; compte simple)

#### **2.3 Culture générale (20%)**

L'examen final dans le domaine de qualification « culture générale » est régi par l'ordonnance de l'OFFT du 27 avril 2006 concernant les minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale.

### **3. Note d'expérience (30%)**

La note d'expérience correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes de la formation en :

- formation pratique
- connaissances professionnelles

### **4. Evaluation**

La norme de réussite, le calcul et la pondération des notes se basent sur l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale.

## Approbation et entrée en vigueur

Le présent plan de formation entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2013.

Weggis, le 30 août 2012

Hotel & Gastro *formation*

Hotel & Gastro *formation*

Thomas P. Egli  
Président

Max Züst  
Directeur

Ce plan de formation est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie conformément à l'art. 8, al. 1, de l'ordonnance sur la formation initiale pour les spécialistes en restauration de système du 30 août 2012.

Berne, le 30 août 2012

OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE

Le vice-directeur exécutif

Blaise Roulet

# Adaptation du plan de formation Spécialiste en restauration de système CFC

Les adaptations entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2015 et sont valables pour toutes les personnes en formation dès l'année de formation 2015

Partie, page	Concerne
Partie C, page 58	L'objectif évaluateur « 4.1.4 Personne de contact pour la sécurité au travail » du cours numéro 1, est déplacé au cours numéro 3.

Weggis, le 26 janvier 2015

Hotel & Gastro *formation*

Hotel & Gastro *formation*

Willy Benz  
Président

Max Züst  
Directeur

L'adaptation du plan de formation est approuvé par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI.

Berne, le 26 janvier 2015

Secrétariat d'Etat à la formation,  
à la recherche et à l'innovation

Jean-Pascal Lühti  
Chef de la division Formation professionnelle initiale et maturités

## Annexe au plan de formation

### Liste des documents relatifs à la mise en œuvre de la formation professionnelle

Documents	Date	Source
Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de «Spécialiste en restauration de système CFC» du 30 août 2012	30 août 2012	<p><i>Version électronique</i> Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (<a href="http://www.sbf.admin.ch/">http://www.sbf.admin.ch/</a> )</p> <p><i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique (<a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch/">http://www.bundespublikationen.admin.ch/</a>)</p>
Plan de formation "Spécialiste en restauration de système CFC" du 30 août 2012	30 août 2012 (état au 1 <sup>er</sup> février 2015)	Hotel & Gastro <i>formation</i> Eichistr. 20 6353 Weggis <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Plan d'études cadre Ecole professionnelle Restauration de système Procédure de consultation est menée par la commission de réforme	16 avril 2013	Hotel & Gastro <i>formation</i> Eichistr. 20 6353 Weggis <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Recommandation de formation (avec exigences minimales aux entreprises formatrices) Procédure de consultation est menée par la commission de réforme, CSFP Sous-commission surveillance apprentissage et CSFP-Commission formation initiale en entreprise (CFIE)	1 <sup>er</sup> novembre 2012	Hotel & Gastro <i>formation</i> Eichistr. 20 6353 Weggis <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Règlement d'organisation pour les Cours Interentreprises	9 avril 2013	Hotel & Gastro <i>formation</i> Eichistr. 20 6353 Weggis <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Directives Cours Interentreprises	xx.xx.2015	Hotel & Gastro <i>formation</i> Eichistr. 20 6353 Weggis <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Dossier de formation et des prestations Procédure de consultation menée par la commission de réforme	1 <sup>er</sup> mai 2013	Hotel & Gastro <i>formation</i> Eichistr. 20 6353 Weggis <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>

Dossier des formations et des prestations avec rapport de formation intégré Procédure de consultation menée par la commission de réforme	27 mai 2013	Hotel & Gastro <i>formation</i> Eichistr. 20 6353 Weggis <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Directives pour le Dossier des formations et des prestations Procédure de consultation menée par la commission de réforme et CSFP- Commission formation initiale en entreprise (CFIE)	27 mai 2013	Hotel & Gastro <i>formation</i> Eichistr. 20 6353 Weggis <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Directives pour la procédure de qualification	Création 2014	Hotel & Gastro <i>formation</i> Eichistr. 20 6353 Weggis <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a>
Formulaire de notes	Doit encore être créé	SDBB   CSFO <a href="http://www.sdbb.ch">www.sdbb.ch</a>