



Règlement pour la réalisation des cours interentreprises

Spécialiste en restauration de système CFC

Table des matières

1	Principes de base concernant les cours interentreprises	1
1.1	Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPPr)	1
1.2	Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr).....	1
1.3	Ordonnances sur la formation professionnelle initiale de.....	1
1.4	Plans de formation pour les formations professionnelles initiales de.....	1
1.5	Autres données de base.....	1
2	Organisation des cours interentreprises	2
2.1	Organe responsable	2
2.2	Durée et périodes	2
2.3	Organes	2
2.3.1	Commission de surveillance.....	2
2.3.2	Commissions des cours.....	3
2.3.3	Les Centres CIE ou emplacements tiers comparables	3
3	Exigences didactiques	4
3.1	Directives méthodologiques et didactiques générales	4
4	Exigences envers les instructeurs des CIE	5
4.1	Qualifications professionnelles	5
4.2	Caractéristiques personnelles / comportement	5
4.3	Cours de formateur.....	5
4.4	Formation à la pédagogie professionnelle (selon l'art. 45 OFPr).....	5
4.5	Compétences méthodologiques et didactiques.....	5
4.6	Capacité d'enseignement	5
4.7	Connaissances de la psychologie des jeunes.....	5
4.8	Capacités de leader	5
4.9	Connaissances des prescriptions de formation.....	5
5	Planification des cours	6
5.1	Planification des cours interentreprises (exemple) Spécialiste en restauration de système CFC	6
5.2	Durée des cours interentreprises et convocation au cours	6
6	Assurance de qualité	7
7	Directives concernant l'équipement des locaux des CIE	8
7.1	Exigences envers le Centre des CIE.....	8
7.2	Locaux et équipements / machines et éléments de mobilier.....	8
7.2.1	Salle à manger.....	8
7.2.2	Cuisine / comptoir	8
7.2.3	Secteur élimination	8
8	Répartition des cours interentreprises 1 – 6 Spécialiste en restauration de système CFC	9
8.1	Cours interentreprise 1	9
8.2	Cours interentreprise 2	10
8.3	Cours interentreprise 3	11
8.4	Cours interentreprise 4	12
8.5	Cours interentreprise 5	13
8.6	Cours interentreprise 6	14
8.7	Objectifs évaluateurs pour tous les cours.....	15

1 Principes de base concernant les cours interentreprises

En sa qualité d'organisation du monde du travail (OrTra), Hotel & Gastro *formation* Suisse est responsable des formations professionnelles initiales dans la restauration et l'hôtellerie. Elle édicte le règlement suivant concernant la réalisation des cours interentreprises (CIE) en se basant sur le plan de formation de l'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de Spécialiste en restauration de système CFC du 30 août 2012. Le règlement s'adresse aux organisations cantonales et régionales de Hotel & Gastro *formation* Suisse ainsi qu'à leurs instructeurs des CIE.

1.1 Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr)

Du 13 décembre 2002, art. 23

1.2 Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr)

Du 19 novembre 2003, art. 32

1.3 Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de

- Spécialiste en restauration de système CFC, 30 août 2012

1.4 Plan de formation pour la formation professionnelle initiale de

- Spécialiste en restauration de système CFC, 30 août 2012

Ce plan de formation indique les domaines de compétences opérationnelles, les compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation.

1.5 Autres données de base

- Règlement CSFP pour le subventionnement des cours interentreprises (CIE) du 20 février 2018

2 Organisation des cours interentreprises

Les cours interentreprises complètent la formation dans la pratique professionnelle et la formation scolaire. La participation à ces cours est obligatoire pour tous les apprentis (LFP Art. 19, 23).

2.1 Organe responsable

Hotel & Gastro *formation* Suisse et ses organisations cantonales et régionales sont responsables de ces cours.

2.2 Durée et périodes

Les cours interentreprises pour Spécialiste en restauration de système CFC durent :

• Cours 1	1 ^{er} semestre	2 jours de 8 heures
• Cours 2	1 ^{er} semestre	5 jours de 8 heures
• Cours 3	2 ^{ème} semestre	3 jours de 8 heures
• Cours 4	3 ^{ème} semestre	4 jours de 8 heures
• Cours 5	4 ^{ème} semestre	2 jours de 8 heures
• Cours 6	5 ^{ème} semestre	4 jours de 8 heures
Total		20 jours

Aucun cours n'a lieu pendant le dernier semestre des formations professionnelles initiales.

Dans le cadre des cours professionnels intercantonaux, les cours interentreprises forment partie intégrante des cours blocs. Dans les internats disposant de l'infrastructure d'un hôtel et pour les tâches des apprentis/domaines d'activités on dispose de domaines d'exercice idéaux pour les cours interentreprises.

2.3 Organes

Les organes des cours sont :

- la commission de surveillance
- les commissions des cours
- les centres CIE ou emplacements tiers comparables

Les commissions se constituent elles-mêmes et établissent un règlement. Les autorités responsables des cantons ont en tout temps accès aux cours.

2.3.1 Commission de surveillance

La commission de surveillance est le Comité de Hotel & Gastro *formation* Suisse dont font partie, conformément aux statuts de Hotel & Gastro *formation* Suisse, les représentants des partenaires sociaux dans la restauration et l'hôtellerie.

Le Comité de Hotel & Gastro *formation* Suisse veille à l'application uniforme du présent règlement sur le territoire de la Confédération suisse, avec par conséquent les tâches suivantes en particulier :

- Elaboration d'un programme de formation pour les cours interentreprises sur la base de l'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale et du plan de formation.
- Elaboration d'un règlement pour la réalisation ainsi que l'équipement des locaux pour les cours interentreprises.

2.3.2 Commissions des cours

Les organisations cantonales ou régionales de Hotel & Gastro *formation* Suisse sont engagées comme Commissions des cours au sens de l'art. 24 de l'ordonnance sur la formation. Les organes responsables, la composition et les tâches sont détaillés dans les statuts des organisations cantonales et régionales de Hotel & Gastro *formation* Suisse. Pour les questions concernant les cours interentreprises, les cantons concernés obtiennent le droit de siéger et de voter dans les organisations cantonales et régionales de Hotel & Gastro *formation* Suisse. Au moins un siège de représentant des cantons doit être attribué au sein de la Commission des cours. Pour les délibérations il est recommandé d'élire une représentation des enseignants de l'école professionnelle ainsi qu'une suppléance des instructeurs des CIE au sein de la commission. Toutes les questions d'organisation doivent être réglées à l'interne selon l'organisation cantonale ou régionale. En général un accord sur les prestations est convenu entre les organisations cantonales ou régionales avec les cantons concernés.

Les organes responsables des organisations exécutantes se chargent en particulier des tâches suivantes :

- Ils élaborent le programme des cours et les plans d'études sur la base du programme de formation pour les cours interentreprises de la commission de surveillance.
- Ils préparent les budgets et les décomptes.
- Ils fixent les contributions des entreprises formatrices et les leur facturent.
- Ils préparent la demande de subvention aux cantons concernés.
- Ils choisissent les instructeurs des cours interentreprises sur la base des exigences mentionnées au point 4.
- Ils s'assurent que les locaux et équipements nécessaires pour les cours sont disponibles.
- Ils déterminent les dates des cours interentreprises et gèrent les annonces et les convocations.
- Ils assurent l'enseignement en école professionnelle pendant les cours interentreprises, en accord avec les écoles professionnelles et entreprises formatrices concernées.
- Ils contrôlent l'activité de formation et s'assurent que les objectifs des cours sont atteints.
- Si nécessaire, ils fournissent le logement et les repas.
- Ils rendent compte des cours interentreprises à l'attention des cantons participants.
- Ils informent les entreprises formatrices sur les cours interentreprises.

2.3.3 Les centres CIE ou emplacements tiers comparables

Par centres CIE on entend les locaux, les installations et leur gestion en vue de la réalisation des cours interentreprises. Certaines des tâches des centres CIE peuvent se recouper avec celles de la Commission des cours, en particulier lorsque les cours interentreprises sont organisés dans les locaux des centres Hotel & Gastro *formation* cantonaux ou régionaux.

3 Exigences didactiques

- Les cours interentreprises complètent la formation dans la pratique professionnelle et la formation scolaire. L'objectif de ces cours est d'apporter aux apprentis les compétences de base du métier, et cela en coordination avec l'école professionnelle et l'entreprise formatrice.
- Les domaines de compétences opérationnelles et les compétences opérationnelles sont fixés dans le plan de formation au point 3.2, ainsi que les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises et les autres lieux de formation au point 4.
- Dans le cadre des cours spécialisés intercantonaux, ces cours interentreprises font partie intégrante des cours blocs.

3.1 Directives méthodologiques et didactiques générales

- Le processus pédagogique est, dans son ensemble, au moins aussi important que le résultat final. Expérimenter une culture de l'erreur positive y contribue de manière décisive. A cette occasion il s'agit d'accorder suffisamment d'attention à l'évaluation des expériences vécues au cours de la formation dans les domaines aussi bien professionnel qu'interpersonnel (p.ex. travail d'équipe, fiabilité, gérer les conflits, etc.).
- Le nombre de leçons indiqué peut, selon la situation et/ou le domaine, être dérivé et réparti en déroulements pour les différentes unités de leçons ou pour la durée de journées entières ou de demi-journées de formation. Ce faisant il faut, si possible, veiller à l'interconnexion avec l'enseignement de l'école professionnelle (connaissances professionnelles et culture générale).
- A l'occasion des cours interentreprises on communique, applique, concrétise, exerce, approfondi et, si nécessaire, corrige et améliore les capacités, compétences et connaissances professionnelles de base. Par la même occasion ce cadre offre (lors des cours blocs organisés en internat également) les possibilités de stimuler les apprentis de manière ciblée à planifier, réaliser, contrôler de manière indépendante les travaux pour eux-mêmes et les groupes de travail, et apprendre ainsi à prendre des responsabilités.

4 Exigences envers les instructeurs des CIE

Fondement : LFPr art. 45 et OFPr art. 45, resp. art. 47

Les instructeurs CIE des cours interentreprises disposent d'un niveau équilibré de compétences professionnelles, méthodologiques et sociales.

4.1 Qualifications professionnelles

Les instructeurs CIE sont en possession d'un brevet fédéral (examen professionnel) dans le métier à enseigner et disposent de larges connaissances professionnelles. Ils devraient déjà avoir exercé dans des fonctions de cadres moyens ou supérieurs.

4.2 Caractéristiques personnelles / comportement

L'âge minimum des instructeurs CIE devrait être de 24 ans au début de leur activité. Aussi longtemps que les instructeurs CIE s'entendent bien avec les jeunes et que les apprentis suivent avec plaisir les cours interentreprises, il n'y a aucun besoin de fixer une limite à leur engagement pour des raisons d'âge.

Les instructeurs CIE sont des modèles sur le plan humain et social. Ils garantissent une formation ciblée sans risque pour la santé physique, psychique ou morale des apprentis.

4.3 Cours de formateur

Les instructeurs CIE doivent obligatoirement suivre un cours de formateur.

4.4 Formation à la pédagogie professionnelle (selon l'art. 45 OFPr)

Les instructeurs CIE aux cours interentreprises et autres lieux de formation comparables disposent de :

- une formation professionnelle supérieure terminée ou une qualification équivalente dans le domaine qu'ils enseignent ;
- deux ans d'expérience professionnelle dans ce domaine après avoir suivi la formation professionnelle supérieure ;
- une formation à la pédagogie professionnelle de :
 - 600 heures de formation s'il s'agit de l'activité professionnelle principale,
 - 300 heures de formation s'il s'agit d'une activité accessoire.

4.5 Compétences méthodologiques et didactiques

Les instructeurs CIE ont des connaissances méthodologiques et didactiques de base et en apportent la preuve à la commission des cours lors de la leçon d'essai.

4.6 Capacité d'enseignement

Les instructeurs CIE doivent être en mesure de créer des situations d'apprentissage qui permettent le développement de compétences opérationnelles chez les apprentis.

4.7 Connaissances de la psychologie des jeunes

Les instructeurs CIE doivent être à l'aise avec le monde émotionnel et l'univers quotidien des apprentis. Ils occupent une position de confiance.

4.8 Capacités de leader

La gestion de classes comptant jusqu'à 15 apprentis env. dans la même année de formation exige une autorité naturelle. Il faut dans ce cas faire preuve d'exemplarité et de connaissances professionnelles.

4.9 Connaissances des prescriptions de formation

Etant donné que les apprentis s'adressent souvent aux instructeurs CIE avec leurs questions en rapport avec le métier, des connaissances approfondies des contenus de l'ordonnance et du plan de formation sont importantes.

5 Planification des cours

5.1 Planification des cours interentreprises (exemple) Spécialiste en restauration de système CFC

1 ^e année	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.
CFC	CIE 1			CIE 2						CIE 3		

2 ^e année	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.
CFC	CIE 4						CIE 5					

3 ^e année	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.
CFC			CIE 6									

Pour des raisons organisationnelles des décalages sont possibles dans une mesure limitée.

5.2 Durée des cours interentreprises et convocation au cours

Les cours interentreprises durent

- au total 20 journées de formation pour les apprentis en formation professionnelle initiale Spécialiste en restauration de système CFC

La plus petite unité est d'une journée.

Aucun cours interentreprises n'est organisé pendant le dernier semestre de la formation professionnelle initiale.

Les apprentis sont convoqués aux cours interentreprises au moins quatre semaines avant le début de ceux-ci. Le programme du cours leur est transmis par la même occasion.

6 Assurance de qualité

Depuis 2010 les cours sont évalués selon les critères du système de qualité des cantons « QualCIE ».

Sur demande Hotel & Gastro *formation* Suisse propose aux organisations cantonales ou régionales de suivre périodiquement des cours et, si nécessaire, de fournir un feedback consultatif et de soutien.

7 Directives concernant l'équipement des locaux des CIE

Les dispositions (ordonnance sur la formation, plan de formation, etc.) ainsi que les exigences légales de la loi suisse sur les denrées alimentaires et les ordonnances qui en découlent forment la base pour les installations et l'équipement des locaux prévus pour les cours interentreprises. On trouvera ci-après quels sont les points essentiels à respecter pour que le contenu des enseignements mentionnés dans le présent règlement concernant l'hygiène et l'organisation du travail puisse être mis en œuvre.

La sécurité au travail doit pouvoir être garantie en tout temps. Les instructeurs des CIE sont des soutiens responsables pour la transmission des mesures conformément à l'annexe 2 (mesures d'accompagnement de la sécurité au travail et de la protection de la santé du métier en question).

7.1 Exigences envers le centre des CIE

- Un éclairage adéquat et suffisamment de lumière du jour garantissent un travail en toute sécurité.
- Vestiaire avec armoires verrouillables et la possibilité de se changer, ainsi que WC (toilette).
- Une pharmacie d'urgence doit être accessible dans un endroit protégé et correctement indiqué.
- Salle de théorie avec beamer et possibilités de charger les laptops des participants, ainsi qu'accès au Wifi et imprimante, etc.
- PC/laptop avec les programmes de la branche et imprimante pour les instructeurs CIE.
- Matériel pour marquage et aides pour la présentation au point de vente et salle à manger (p.ex. corbeilles, panneaux pour menu / pour inscriptions, bougeoirs, nappes).
- Différentes sortes de vaisselle pour différentes présentations, accessoires compris.
- Matériel d'emballage pour le take-away.
- Concept d'hygiène selon ODAIOUs Art. 73ss.

7.2 Locaux et équipements / machines et éléments de mobilier

7.2.1 Salle à manger

- Possibilités pour accommoder : tables à deux et quatre places, facultatif tables à six ou huit places, év. tables hautes ou pour consommer debout
- Possibilités pour la promotion des ventes
- Stations pour le service et pour débarrasser

7.2.2 Cuisine / comptoir

- Installation pour la réception des marchandises (séparation des zones)
- Installations frigorifiques et de congélation
- Economat
- Thermomètre
- Combisteamer/Self-Cooking-System
- Frymaster avec filtre/friteuse
- Cuisinière
- Grill
- Salamandre
- Planches à découper de différentes couleurs avec support (antiglisse)
- Récipients Gastro-Norm de différentes tailles
- Comptoir pour boissons chaudes avec machine à café avec support de filtre et chauffe-eau
- Possibilité d'installer un comptoir avec Front-Cooking et Free Flow (wok / plancha / induction / station pour pâtes)
- Buffet de salades / îlot fraîcheur
- Infrastructure pour la préparation de jus frais

7.2.3 Secteur élimination

- Possibilité de séparer les déchets
- Réfrigération pour les déchets bio

8 Répartition des cours interentreprises 1 – 6 Spécialiste en restauration de système CFC

8.1 Cours interentreprise 1

Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs	Numéro objectifs évaluateurs
4 Assurer la durabilité et la sécurité	
4.1 Assurer la sécurité au travail et la protection de la santé	
Cours de premier secours* : Conformément à la formation de premiers secours	4.1.4
4.4 Assurer l'hygiène personnelle et l'hygiène dans l'entreprise	
Les spécialistes en restauration de système mettent en œuvre les prescriptions de l'ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels (ODAIUOs) et les justifient.	4.4.1
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.	4.4.2
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. Ils en déduisent des mesures appropriées et les appliquent de manière autonome dans le cadre du CIE.	4.4.3

* Orateur avec formation certifiée par l'Alliance des samaritains

Pièce d'identité : Attestation officielle justifiant d'un cours de premiers secours, validité 6 ans

8.2 Cours interentreprise 2

Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs	Numéro objectifs évaluateurs
2 Acheter et préparer des produits	
2.1 Gérer le stock selon les instructions	
<p>Les spécialistes en restauration de système stockent les marchandises des fournisseurs dans le local approprié conformément aux points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • législation sur les denrées alimentaires (par ex. séparation des circuits « sale » et « propre ») • propriétés des marchandises • organisation et instructions CIE • limite de conservation • FIFO / rotation • besoin quotidien actuel (planification) 	2.1.3
<p>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"> • législation sur les denrées alimentaires (déclaration, par ex. date de production, date de décongélation, durée de conservation) • propriétés / transformation des marchandises • organisation et instructions CIE • limite de conservation • FIFO / rotation • besoin quotidien actuel (planification) <p>Ils stockent les marchandises réutilisables de manière appropriée et conformément aux instructions de l'entreprise.</p>	2.1.4
2.2 Préparer et transformer les produits de manière professionnelle	
<p>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.</p>	2.2.1
<p>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.</p> <p>Ils consignent leurs arguments dans le dossier de formation.</p>	2.2.2
<p>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.</p>	2.2.3
<p>Les spécialistes en restauration de système préparent et coupent les denrées alimentaires suivantes avec les outils adaptés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les légumes • les pommes de terre • les fruits • les pièces de viande 	2.2.7
<p>Les spécialistes en restauration de système transforment les denrées alimentaires et les produits convenience dans les règles de l'art à l'aide des méthodes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • régénérer • faire sauter • bouillir • cuire à la vapeur • frire • rôtir / griller • cuire à basse température • cuire / réchauffer au four 	2.2.9

8.3 Cours interentreprise 3

Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs	Numéro objectifs évaluateurs
2 Acheter et préparer des produits	
2.2 Préparer et transformer les produits de manière professionnelle	
<p>Les spécialistes en restauration de système préparent des cafés de grande qualité et des spécialités de café tendance avec une machine semi-automatique. Dans le cadre de cette tâche ils veillent en particulier aux points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • choix du matériel • température de préparation • quantité à moulin et degré de mouture • durée d'écoulement • quantité • mousse • ingrédients • saveur <p>Dans le cadre de cette tâche, ils utilisent les ustensiles, les appareils et les installations correspondantes.</p> <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 correspondantes dans les règles de l'art.</p>	2.2.10
4 Assurer la durabilité et la sécurité	
4.1 Assurer la sécurité au travail et la protection de la santé	
PERCO* : Conformément à la formation des personnes de contact pour la sécurité au travail	4.1.4

* Le cours correspond aux directives de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST) et basé sur la solution de la branche « Sécurité au travail et protection de la santé dans l'hôtellerie et la restauration » (Directives CFST 6508).

Orateurs : Orateur approuvé par la CSFO pour la formation PERCO de la branche

Certification : Certificat PERCO officiel et reconnu

8.4 Cours interentreprise 4

Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs	Numéro objectifs évaluateurs
3 Présenter et vendre des produits, et conseiller la clientèle	
3.1 Dresser, organiser et présenter des produits	
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.	3.1.1
Les spécialistes en restauration de système développent des aides à la vente appropriées pour des produits choisis et justifient leur impact.	3.1.2
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 : <ul style="list-style-type: none"> • couleur • formes • types de coupe • garnitures • combinaisons • quantités et développent des propositions créatives et convaincantes.	3.1.3
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. Ils en tirent des conclusions pour déterminer l'utilisation optimale de ces produits et justifient leur choix.	3.1.4
Les spécialistes en restauration de système arrangent les PoS suivants dans les règles de l'art : <ul style="list-style-type: none"> • buffet (chaud et froid) • frontcooking • distribution de boissons (chaudes et froides) • PoS pour achats impulsifs (zone des caisses) 	3.1.5
3.2 Vendre des produits, assister et conseiller la clientèle	
Les spécialistes en restauration de système servent et conseillent les clients de manière aimable, compétente et convaincante. Dans ce contexte, ils procèdent ainsi : <ul style="list-style-type: none"> • recevoir les clients avec amabilité • analyser les besoins de la clientèle • proposer une offre de manière professionnelle et vendre activement • suggérer une vente additionnelle • prendre en compte les éventuelles objections des clients • terminer l'entretien • prendre congé des clients 	3.2.3

8.5 Cours interentreprise 5

Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs	Numéro objectifs évaluateurs
3 Présenter et vendre des produits, et conseiller la clientèle	
3.1 Dresser, organiser et présenter des produits	
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.	3.1.1
Les spécialistes en restauration de système développent des aides à la vente appropriées pour des produits choisis et justifient leur impact.	3.1.2
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 : <ul style="list-style-type: none"> • couleur • formes • types de coupe • garnitures • combinaisons • quantités et développent des propositions créatives et convaincantes.	3.1.3
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. Ils en tirent des conclusions pour déterminer l'utilisation optimale de ces produits et justifient leur choix.	3.1.4
Les spécialistes en restauration de système arrangent les PoS suivants dans les règles de l'art : <ul style="list-style-type: none"> • buffet (chaud et froid) • frontcooking • distribution de boissons (chaudes et froides) • PoS pour achats impulsifs (zone des caisses) 	3.1.5
3.2 Vendre des produits, assister et conseiller la clientèle	
Les spécialistes en restauration de système servent et conseillent les clients de manière aimable, compétente et convaincante. Dans ce contexte, ils procèdent ainsi : <ul style="list-style-type: none"> • recevoir les clients avec amabilité • analyser les besoins de la clientèle • proposer une offre de manière professionnelle et vendre activement • suggérer une vente additionnelle • prendre en compte les éventuelles objections des clients • terminer l'entretien • prendre congé des clients 	3.2.3

8.6 Cours interentreprise 6

Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs	Numéro objectifs évaluateurs
3 Présenter et vendre des produits, et conseiller la clientèle	
3.2 Vendre des produits, assister et conseiller la clientèle	
<p>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"> • recevoir les clients avec amabilité • analyser les besoins de la clientèle • proposer une offre de manière professionnelle et vendre activement • suggérer une vente additionnelle • prendre en compte les éventuelles objections des clients • terminer l'entretien • prendre congé des clients 	3.2.3
<p>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"> • utilisation de l'infrastructure • disponibilité des ustensiles • assister les clients avec amabilité dans la salle d'accueil 	3.2.5

8.7 Objectifs évaluateurs pour tous les cours

Les objectifs évaluateurs suivants font partie intégrante de tous les cours interentreprises

Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs	Numéro objectifs évaluateurs
1 Planifier et organiser des processus	
1.3 Diriger des équipes et organiser les tâches des collaborateurs/-trices¹	
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.	1.3.3
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.	1.3.4
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.	1.3.5
3 Présenter et vendre des produits, et conseiller la clientèle	
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.	
4 Assurer la durabilité et la sécurité	
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.	

1.1.6 Documentation didactique (dossier de formation) : Contrôle et discussion du dossier de formation au moins une fois durant le CIE avec l'instructeur du CIE.

Dans chaque cours interentreprise l'instructeur du CIE procède à une évaluation des prestations et du comportement des personnes en formation. L'évaluation est saisie au moyen du rapport CIE et communiquée à l'entreprise formatrice.

¹ Il s'agit de la direction opérationnelle. Il ne s'agit pas de la responsabilité disciplinaire ou de mener des entretiens de qualification.

