

6 Compétences dans la pratique professionnelle (CPP)

Directives pour les compétences dans la pratique professionnelle (CPP)

1. Fondements

Les compétences dans la pratique professionnelle (= note semestrielle d'expérience en entreprise) visent à garantir la prise en compte au moins une fois par semestre du niveau d'apprentissage du participant. Les notes d'expérience en entreprise font partie de la procédure de qualification et donnent la note d'expérience globale une fois combinées avec les autres notes de l'école de formation professionnelle.

Extrait de l'ordonnance de l'OFFT sur la formation professionnelle initiale de spécialiste en restauration de système avec certificat fédéral de capacité (CFC)¹ du 30 août 2012

7. Paragraphe: dossier de formation et des prestations

Art. 12 Dans l'entreprise

¹ La personne en formation constitue un dossier de formation dans lequel elle inscrit au fur et à mesure les travaux importants accomplis, les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise.

² Une fois par semestre, le formateur contrôle et signe le dossier de formation. Il s'entretient au moins une fois par trimestre avec la personne en formation.

³ Il établit à la fin de chaque semestre un rapport de formation attestant le niveau atteint par la personne en formation.

⁴ Il documente les prestations de la personne en formation relatives à la pratique professionnelle sous la forme d'un contrôle de compétence effectué au terme de chaque semestre, à l'exception du 6^e semestre.

⁵ Ces contrôles de compétences sont sanctionnés par des notes qui sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience au sens de l'article 17, alinéa 3. Aucun contrôle de compétence n'est effectué au cours du dernier semestre de la formation professionnelle initiale.

2. Situation initiale et conditions générales

2.1 Au cours de la formation, chaque participant sera soumis à 5 CPP du 1^{er} au 5^{ème} semestre.

2.2 L'objectif d'une CPP est triple:

- Exigence envers le participant avec des objectifs, des travaux et des tâches clairement définis;
- Encouragement du participant par un soutien et une aide adéquats;
- Qualification des prestations des personnes en formation avec un feedback constructif.

2.3 Pour chaque CPP, 4 compétences professionnelles (objectifs en matière de prestations), 1 compétence de méthode et 2 compétences sociales et personnelles sont travaillées et évaluées. Les compétences professionnelles sont prédéfinies pour chaque CPP, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales et personnelles peuvent être choisies librement. Des recommandations sont indiquées pour ces dernières dans l'annexe 1 et 2.

2.4 1 note est donnée pour chaque compétence, ce qui fait un total de 7 notes. Leur moyenne représente la note totale des CPP.

- 2.5 Les notes des 5 CPP ont la même valeur.
- 2.6 Le déroulement se fait en trois phases:
- Planification et organisation des CPP
 - Phase d'observation et d'appréciation
 - Création de l'évaluation / entretien d'évaluation
- 2.7 Les différentes feuilles du semestre pour les CPP ainsi que la feuille personnelle et les parties A – E sont disponibles à l'adresse www.hotelgastro.ch.

3. Planification et organisation des CPP

- 3.1 4 objectifs en matière de prestations avec des critères d'appréciation sont définis pour les 5 CPP.
- 3.2 Une compétence méthodologique et deux compétences sociales et personnelles doivent être définies pour chaque CPP à partir de l'annexe 1 «Sélection et critères d'analyse des compétences méthodologique» et de l'annexe 2 «Sélection et critères d'analyse des compétences sociales et personnelles». Elles doivent être transférées aux CPP.
- 3.3 Les besoins spécifiques à l'entreprise et/ou les capacités personnelles du participant peuvent aider à sélectionner les compétences méthodologiques, les compétences sociales et personnelles à observer.
- 3.4 Les critères des compétences professionnelles, des compétences méthodologiques, des compétences sociales et personnelles sont tous définis et doivent être appliqués tels quels pour l'appréciation. Ils ne doivent pas être modifiés dans leur contenu mais peuvent être détaillés en fonction des critères spécifiques à l'entreprise.
- 3.5 Le formateur explique à la personne en formation les objectifs en matière de prestations, les critères, les échelles d'appréciation et de notes qui seront appliqués lors de la période d'observation.

4. Phase d'observation et d'évaluation.

- 4.1 La phase d'observation dure 2 à 3 mois.
- 4.2 Au cours de cette période, le formateur prend des notes et inscrit des remarques sur le formulaire CPP se rapportant concrètement aux compétences et à la situation de formation. Ces notes et remarques peuvent se référer aux questions suivantes:
- Quels ont été les points forts de la personne en formation?
 - Que pourrait-elle encore améliorer?
 - Comment a-t-elle évolué au cours des CPP?
 - Quels sont les soutiens dont elle a eu besoin?

5. Création de l'évaluation / entretien d'évaluation

5.1 Le formateur attribue une note respective pour les 4 compétences professionnelles (objectifs en matière de prestations), pour la compétence de méthode et pour les deux compétences sociales et personnelles. Ces notes sont attribuées en fonction de l'appréciation suivante:

Très bien
Bien
Satisfaisant
Insuffisant
Très insuffisant
Inutilisable

5.2 Le formateur calcule la note finale des CPP (D) en faisant la moyenne des 7 notes partielles (demi-note ou note complète) et inscrit la note finale conformément aux directives.

5.3 Le formateur discute des résultats avec le participant. Les remarques sont notées et de nouvelles mesures sont définies pour la suite de la formation (C). Les CPP sont signées par les deux parties (E).

5.4 A la fin du semestre, respectivement les 28 février et 31 août, la note d'expérience pour la pratique professionnelle, conformément aux compétences dans la pratique professionnelle, est dûment remplie (A à D), signée (E) et envoyée dans les délais convenus à Hotel & Gastro formation Suisse, Berufsentwicklung, Eichstrasse 20, 6353 Weggis. Les informations sont traitées en toute confidentialité.

5.5 Le formateur donne à la personne en formation une copie des CPP.

5.6 Les CPP représentent également le rapport de formation.

Annexe 1: Sélection et critères de sélection des compétences méthodologiques

Compétences méthodologiques	Critères secondaires
<p>2.1 Techniques de travail et prise de décision</p> <p>Afin de s'acquitter des tâches professionnelles et personnelles, les spécialistes en restauration de système mettent en oeuvre 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.</p>	<p>Les spécialistes en restauration de système</p> <ul style="list-style-type: none"> • utilisent des méthodes et des outils appropriés pour maintenir l'ordre • définissent des priorités sensées et orientées vers les objectifs • prennent des décisions réfléchies et compréhensibles • organisent les processus de manière systématique et rationnelle • garantissent la sécurité du travail • planifient leurs étapes de travail, travaillent efficacement dans l'optique d'atteindre les objectifs et analysent leurs étapes de travail de manière systématique.
<p>2.2 Approche et action pluridisciplinaires axées sur les processus</p> <p>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.</p>	<p>Les spécialistes en restauration de système</p> <ul style="list-style-type: none"> • reconnaissent l'influence de leurs tâches sur les sections en amont et en aval et leurs positions • tiennent compte des exigences et des points critiques des interfaces de leur travail • sont conscients des répercussions de leur travail sur leurs collègues de travail et sur le succès de l'entreprise et agissent de manière réfléchie
<p>2.3 Stratégies d'information et de communication</p> <p>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</p>	<p>Les spécialistes en restauration de système</p> <ul style="list-style-type: none"> • aident à optimiser le flux d'information dans l'entreprise par des moyens d'information et de communication. • soutiennent l'utilisation de nouveaux systèmes et de nouvelles technologies • se procurent par leurs propres moyens des informations et les utilisent pour leurs travaux dans l'intérêt des clients et de l'entreprise
<p>2.4 Comportement de vente axé sur le client</p> <p>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.</p>	<p>Les spécialistes en restauration de système</p> <ul style="list-style-type: none"> • reconnaissent les demandes et souhaits des clients • conseillent les clients de manière efficace et convaincante • contribuent à la satisfaction des clients et aux objectifs de l'entreprise par leurs comportements

Compétences méthodologiques	Critères secondaires
<p>2.5 Stratégies d'apprentissage</p> <p>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.</p>	<p>Les spécialistes en restauration de système</p> <ul style="list-style-type: none"> • reflètent leurs comportements d'apprentissage et les adaptent à différentes tâches et problématiques. • travaillent avec des stratégies d'apprentissage efficaces pour eux • apprennent avec joie, succès et satisfaction • apprennent de manière indépendante, concentrée et attentive
<p>2.6 Techniques de créativité</p> <p>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.</p>	<p>Les spécialistes en restauration de système</p> <ul style="list-style-type: none"> • sont ouverts à des procédures non conventionnelles • contribuent à trouver de nouvelles solutions innovantes par leur façon créative de penser et par des techniques de créativité • se distinguent par leur attention et par une attitude ouverte à l'égard des nouveautés et des tendances dans le domaine de la gastronomie

Annexe 2: Sélection et critères d'évaluation des compétences sociales et personnelles

Compétence sociale et personnelle	Critères secondaires
<p>3.1 Autonomie et responsabilité</p> <p>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.</p>	<p>Les spécialistes en restauration de système</p> <ul style="list-style-type: none"> • effectuent leurs tâches et travaux de manière indépendante • assument leurs responsabilités pour le fonctionnement des processus de l'entreprise. • organisent les processus de l'entreprise et les améliorent au besoin • sont responsables des décisions qu'ils prennent dans leur domaine de travail et agissent consciencieusement
<p>3.2 Apprentissage tout au long de la vie</p> <p>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.</p>	<p>Les spécialistes en restauration de système</p> <ul style="list-style-type: none"> • reconnaissent la signification de la formation à vie • sont prêts à acquérir constamment de nouvelles connaissances et compétences et à s'habituer à la formation à vie • participent à l'élaboration d'innovations et au renouveau grâce à un mode de pensée créatif
<p>3.3 Capacité à communiquer</p> <p>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.</p>	<p>Les spécialistes en restauration de système</p> <ul style="list-style-type: none"> • se distinguent dans la communication avec les clients, les supérieurs hiérarchiques et les salariés par un comportement ouvert et spontané • sont prêts à toute discussion et écoutent de manière active et consciente • appliquent consciemment les règles de la communication efficace verbale et non verbale
<p>3.4 Capacité à gérer les conflits</p> <p>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 réfléchie 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.</p>	<p>Les spécialistes en restauration de système</p> <ul style="list-style-type: none"> • réagissent calmement et de manière réfléchie dans les situations conflictuelles • se positionnent de manière objective et calme dans le débat et acceptent les autres points de vue • discutent des faits et recherchent des solutions constructives pour les participants et pour le problème

Compétence sociale et personnelle	Critères secondaires
<p>3.5 Aptitude au travail en équipe</p> <p>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.</p>	<p>Les spécialistes en restauration de système</p> <ul style="list-style-type: none"> • travaillent en équipe et efficacement pour atteindre les objectifs fixés • apportent des idées constructives au travail d'équipe • maîtrisent les règles du travail d'équipe réussi (un pour tous, tous pour un; communication objective; agissement avec respect; solutions objectives aux conflits)
<p>3.6 Civilités adaptées</p> <p>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.</p>	<p>Les spécialistes en restauration de système</p> <ul style="list-style-type: none"> • se comportent conformément aux attentes des supérieurs hiérarchiques, des clients et des salariés avec de bonnes manières • adaptent leurs langages et leurs comportements à chaque situation et aux besoins des interlocuteurs • sont ponctuels, ordonnés et fiables
<p>3.7 Résistance au stress</p> <p>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.</p>	<p>Les spécialistes en restauration de système</p> <ul style="list-style-type: none"> • effectuent les tâches qui leur sont attribuées et les tâches fortuites de manière calme et réfléchie • gardent une vue d'ensemble dans les situations critiques ou vont chercher le soutien approprié aux situations difficiles
<p>3.8 Capacité à travailler dans le respect de la santé</p> <p>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.</p>	<p>Les spécialistes en restauration de système</p> <ul style="list-style-type: none"> • appliquent les principes de nutrition de telle manière que les produits sont préparés avec ménagement et en respectant la santé • renseignent les clients de manière professionnelle en cas de questions sur l'alimentation saine, sur le choix des aliments et sur la composition des plats et des menus
<p>3.9 Conscience et comportement écologiques</p> <p>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.</p>	<p>Les spécialistes en restauration de système</p> <ul style="list-style-type: none"> • agissent prudemment et consciemment avec les matières et déchets nocifs pour l'environnement • appliquent consciencieusement les mesures de l'entreprise et les mesures légales pour la protection de l'environnement