



Plan de formation

relatif à l'ordonnance du SEFRI du [date] sur la formation professionnelle initiale de

Gestionnaire en restauration de système avec certificat fédéral de capacité (CFC)

Version 3 du projet

Du [date]

N° de la profession [nombre]

Table des matières

1	Introduction	1
2	Bases de la pédagogie professionnelle.....	2
2.1	Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles.....	2
2.2	Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle	3
2.3	Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom).....	4
2.4	Classification selon l'exigence par rapport à une situation de travail	4
2.5	Coopération entre les lieux de formation	5
3	Profil de qualification	6
3.1	Profil de la profession.....	6
3.2	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des Gestionnaire en restauration de système CFC	8
3.3	Niveau d'exigences de la profession.....	9
4	Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation.....	10
	Domaine de compétences opérationnelles A : Planification des processus.....	10
	Domaine de compétences opérationnelles B : Gestion des produits et des prestations de services....	19
	Domaines de compétences opérationnelles C : Préparation des mets et des boissons	25
	Domaines de compétences opérationnelles D : Vente de produits et encadrement des clients	32
5	Élaboration	42
	Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité	43
	Annexe 2 : Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.....	44

Liste des abréviations

AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
CFC	Certificat fédéral de capacité
CFST	Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST
CIE	Cours interentreprises
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CSFP	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
E	Entreprise
EP	École professionnelle
LFPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
OFEV	Office fédéral de l'environnement
OFPr	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
OFSP	Office fédéral de la santé publique
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
Ortra	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
SECO	Secrétariat d'État à l'économie
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
Suva	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents

1 Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité¹ de la formation professionnelle initiale de Gestionnaire en restauration de système sanctionnée par un certificat fédéral de capacité (CFC), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

Le présent plan de formation est le concept pédagogique professionnel pour la formation professionnelle initiale de Gestionnaire en restauration de système avec certificat fédéral de capacité. Il est composé de trois parties. Tout d'abord, les bases de la pédagogie professionnelle sont expliquées et le profil de qualification est défini à l'aide des domaines de compétences opérationnelles et des compétences opérationnelles. Les objectifs évaluateurs qui en découlent sont ensuite détaillés pour chaque compétence opérationnelle.

Au cours de la formation professionnelle initiale de trois ans, toutes les personnes en formation développent les compétences opérationnelles dans les quatre domaines de compétences opérationnelles A à D.

Ce plan de formation a été élaboré en accordant une attention particulière aux trois dimensions du développement durable – la société, l'environnement et l'économie. Une attention particulière a été accordée aux objectifs mondiaux, les Sustainable Development Goals (SDGs) et à la stratégie de développement durable du Conseil fédéral. Cette dernière met l'accent sur une alimentation saine, équilibrée et durable, sur la réduction des déchets alimentaires et sur l'amélioration de la durabilité tout au long de la chaîne de création de valeur denrées alimentaires.

¹ Voir art. 12, al. 1, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art. 9 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de Gestionnaire en restauration de système CFC.

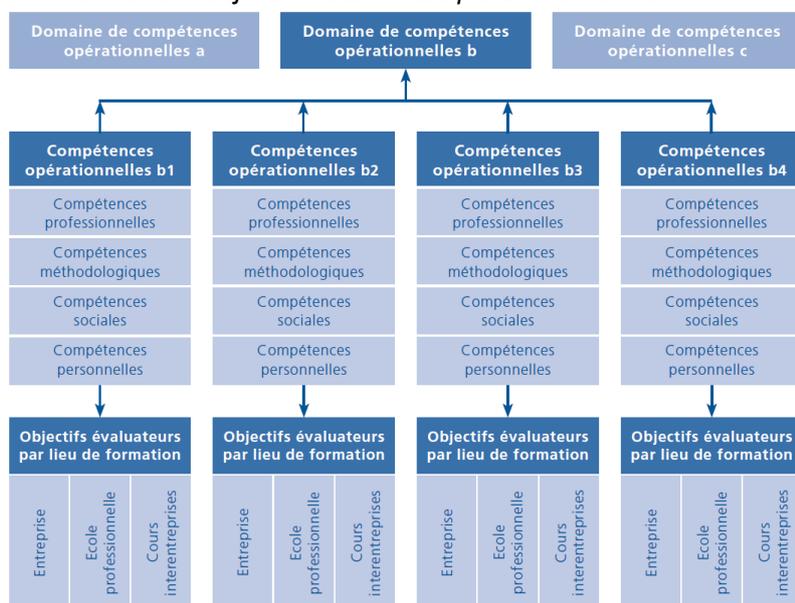
2 Bases de la pédagogie professionnelle

2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale de Gestionnaire en restauration de système CFC. Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation :



La profession de Gestionnaire en restauration de système CFC comprend quatre **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple : A Planification des processus

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine de compétence opérationnelle « A Planification des processus » regroupe par exemple six compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions : les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4).

2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les gestionnaires en restauration de système aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

Compétence opérationnelle

Compétences professionnelles Les personnes en formation maîtrisent des situations professionnelles courantes de manière ciblée, adéquate et autonome et sont capables d'en évaluer le résultat.	Les gestionnaires en restauration de système utilisent les termes techniques, les outils de travail et les matériaux de manière appropriée et appliquent les normes (de qualité), les méthodes et les procédures qui conviennent. Concrètement, ils sont capables d'exécuter seuls des tâches propres à leur domaine professionnel et de réagir de façon adéquate aux exigences inhérentes à la profession.
Compétences méthodologiques Les personnes en formation planifient l'exécution de tâches et d'activités professionnelles et privilégient une manière de procéder ciblée, structurée et efficace.	Les gestionnaires en restauration de système organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Ils tiennent compte des aspects sociaux, économiques et écologiques, et appliquent les techniques de travail, de même que les stratégies d'apprentissage, d'information et de communication inhérentes à la profession en fonction des objectifs fixés. Ils ont par ailleurs un mode de pensée et d'action systémique et axé sur les processus.
Compétences sociales Les personnes en formation abordent de manière réfléchie et constructive leurs relations sociales et la communication que ces dernières impliquent dans le contexte professionnel.	Les gestionnaires en restauration de système abordent leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues, les fournisseurs et les clients de manière réfléchie, et ont une attitude constructive face aux défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles. Ils travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail en équipe fructueux.
Compétences personnelles Les personnes en formation mettent leur personnalité et leurs comportements au service de leur activité professionnelle.	Les gestionnaires en restauration de système reproduisent leurs approches et leurs actions de manière responsable. Ils s'adaptent aux changements, tirent d'utiles enseignements de leurs limites face au stress et agissent dans une optique de développement personnel. Ils se distinguent par leur motivation, leur comportement au travail exemplaire et leur volonté de se former tout au long de la vie.

2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité : C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit :

Niveau	Terme	Description
C1	Savoir	Les gestionnaires en restauration de système restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. <i>(non contenu dans ce plan de formation)</i>
C2	Comprendre	Les gestionnaires en restauration de système expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. Exemple : <i>b2.2-EP Contrôle des marchandises – Les gestionnaires en restauration de système décrivent des directives et des recommandations pour le contrôle et l'entreposage des marchandises. (C2)</i>
C3	Appliquer	Les gestionnaires en restauration de système mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. Exemple : <i>a1.3-E Communication des tâches et des spécificités – Ils communiquent à leurs collaborateurs les tâches qui leur sont attribuées et les particularités du déroulement de la journée. (NP3, C3)</i>
C4	Analyser	Les gestionnaires en restauration de système analysent une situation complexe : ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. Exemple : <i>a1.2-E Objectifs en matière de temps de travail – Ils tiennent compte des directives relatives au temps de travail et aux pauses lors de la planification des tâches et de leur mise en œuvre. (NP3, C4)</i>
C5	Synthétiser	Les gestionnaires en restauration de système combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout. Exemple : <i>a1.2-EP Objectifs en matière de temps de travail – Ils résolvent des cas juridiques simples concernant la planification de l'affectation des collaborateurs et appliquent les directives et recommandations en vigueur en matière de droit, de sécurité au travail et de protection de la santé. (C5)</i>
C6	Évaluer	Les gestionnaires en restauration de système évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. Exemple : <i>b5.4-EP Livraison des données – Ils évaluent les variations de stock à l'aide de chiffres clés et proposent des mesures. (C6)</i>

2.4 Classification selon l'exigence par rapport à une situation de travail

Le modèle des niveaux de taxonomie a été développé par Bloom et son équipe pour classer les capacités cognitives et les objectifs. C'est pourquoi, en complément de la taxonomie de Bloom, les objectifs évaluateurs ayant une forte orientation vers l'action dans les lieux de formation que sont l'entreprise et les cours interentreprises sont également classés, dans le présent plan de formation, en fonction d'exigences liées à la situation de travail, appelées niveaux de performance. La classification s'effectue sur la base de trois niveaux de performance.

Niveau de performance 1 (NP1) : performances de base (Reproduction et compréhension)	Les gestionnaires en restauration de système remplissent des tâches et des missions de base. Celles-ci se déroulent dans un domaine (de travail) clair et bien délimité. Les gestionnaires en restauration de système accomplissent les missions en fonction de la situation. Les actions peuvent par exemple être dirigées par des supérieurs ou exécutées en partie de manière autonome.
Niveau de performance 2 (NP2) : performances étendues (Transfert et analyse)	Les gestionnaires en restauration de système remplissent des tâches et des missions étendues dans un domaine (de travail) qui évolue. Ils identifient les tâches en partie de façon autonome et les accomplissent de manière adaptée à la situation, planifiée et structurée. Dans leur propre domaine d'activité, les actions sont essentiellement planifiées et exécutées de manière autonome.
Niveau de performance 3 (NP3) : performances complexes (Évaluation et résolution de problèmes)	Les gestionnaires en restauration de système accomplissent des tâches globales et répondent à de problématiques générales dans un domaine (de travail) complexe et spécialisé. Ils analysent, évaluent et maîtrisent les tâches de manière autonome. Le choix de la procédure et de la solution ainsi que de la stratégie de résolution s'effectue en fonction de la situation et est spécifiquement justifié.

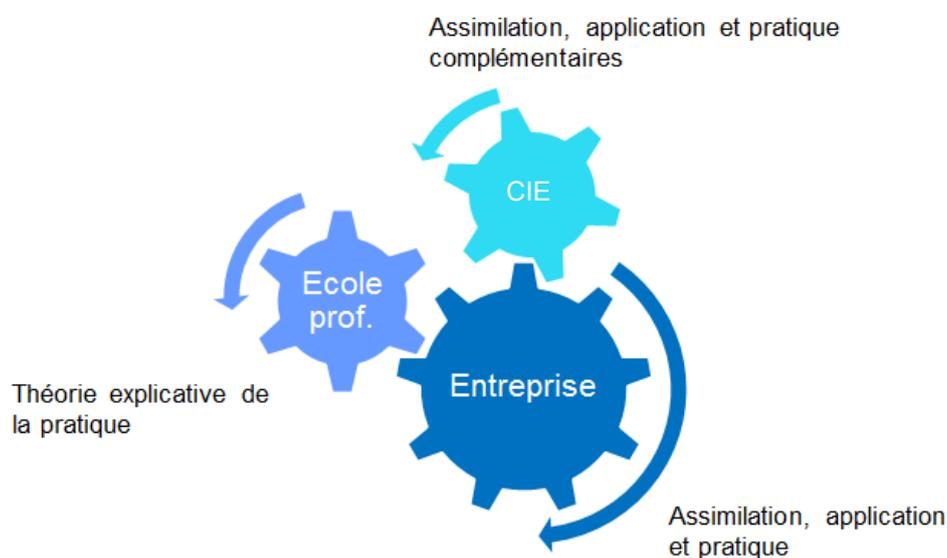
2.5 Coopération entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit :

- Entreprise formatrice : dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- École professionnelle : elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.
- Cours interentreprises : ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit :



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe 1).

3 Profil de qualification

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications que les Gestionnaires en restauration de système CFC doivent posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

3.1 Profil de la profession

Le profil de la profession décrit le domaine d'activité des Gestionnaires en restauration de système CFC, les principales compétences opérationnelles, l'exercice de la profession ainsi que l'importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture.

Domaine d'activité

Les gestionnaires en restauration de système travaillent dans des entreprises qui exploitent plusieurs restaurants selon un concept de restauration typique et standardisé pour l'entreprise. Les chaînes de restaurants, les restaurants d'entreprises et d'institutions ainsi que les take-aways en sont des exemples.

Les gestionnaires en restauration de système organisent leurs domaines de travail selon des directives fixées de manière centralisée et veillent au respect des normes existantes.

Les domaines de travail typiques sont les achats, la gestion des stocks, les travaux en cuisine, l'encadrement des clients ainsi que la vente et l'administration. Les gestionnaires en restauration de système assument également des tâches de planification et surveillent la qualité des produits et des services. Ils contrôlent également les coûts et prennent des mesures de marketing, comme des activités de vente spéciales et des présentations d'offres.

Les gestionnaires en restauration de système interviennent en tant qu'hôtes. Dans cette fonction, ils encadrent les clients, traitent les réclamations et veillent au respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Dans les entreprises, ils préparent tous les plats et boissons typiques de l'entreprise. Il s'agit par exemple de menus du jour, de salades, de snacks et de desserts ainsi que de boissons froides et chaudes. Ils les présentent de manière attrayante.

Les gestionnaires en restauration de système travaillent en équipe et avec différents professionnels à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise. Il s'agit par exemple de cadres, de fournisseurs ainsi que de représentants des autorités.

Principales compétences opérationnelles

Dans la restauration de système, les processus et les déroulements sont réglés dans des concepts d'entreprise ou de marque. Les gestionnaires en restauration de système sont responsables de la mise en œuvre des concepts. Ils assument ainsi des tâches de planification, d'organisation de l'entreprise et de marketing et contrôlent leur mise en œuvre.

Les gestionnaires en restauration de système participent à l'approvisionnement, au stockage et à la gestion des biens en relation avec les offres et les prestations de services. Ils préparent en outre des denrées alimentaires pour la vente et confectionnent des mets et des boissons. Ils dressent les produits, les mettent en scène et les présentent à leurs clients. Pour ce faire, ils utilisent des appareils et des machines qu'ils nettoient selon les instructions et dont ils assurent le maintien de la valeur.

Dans l'accomplissement de leur mission, ils respectent différentes mesures d'hygiène, de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement. Ils veillent à ne pas gaspiller de denrées alimentaires et à respecter d'autres mesures et directives en matière de durabilité des dimensions sociale, économique et écologique.

Les gestionnaires en restauration de système représentent leur entreprise à l'extérieur. C'est pourquoi une présentation soignée et accueillante est un élément important pour l'exercice de la profession. Cela est particulièrement important pour le conseil et l'encadrement des clients ainsi que pour la vente de produits dans la première langue nationale, dans une deuxième langue nationale et en anglais. Les gestionnaires en restauration de système reçoivent les feedbacks des clients et les traitent afin d'assurer la qualité dans l'établissement ou de l'améliorer le cas échéant. Étant donné qu'ils travaillent en équipe, ils instruisent les collaborateurs pour l'accomplissement des tâches, par exemple dans les domaines de la production, du nettoyage, de la vente, de l'accueil des clients et des mesures de marketing.

Exercice de la profession

Les gestionnaires en restauration de système travaillent en équipe. La garantie des processus standardisés, indépendamment des personnes, est centrale. Les tâches et les activités dans l'ensemble du processus de travail exigent une grande flexibilité, de l'autonomie et du plaisir à travailler avec des personnes. Les gestionnaires en restauration de système disposent de capacités organisationnelles leur permettant de garantir des processus de travail planifiés et efficaces. Ils sont en mesure de mettre à profit leur créativité et leur capacité d'innovation dans la mise en scène des points de vente dans le cadre des directives de la marque et de l'entreprise. Le temps de travail des gestionnaires en restauration de système dépend de l'entreprise.

Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

La branche génère une valeur ajoutée considérable et offre à de nombreux employés des champs d'activité intéressants et des possibilités de développement. La restauration de système y contribue avec ses marques et ses établissements ainsi qu'avec l'exigence uniforme d'une qualité élevée, orientée vers les clients et fiable dans la restauration.

Par des processus standardisés, les gestionnaires en restauration de système mettent en œuvre des mesures de développement durable, comme l'utilisation efficace des denrées alimentaires. Ils veillent tout particulièrement à la gestion efficace des ressources telles que l'énergie, l'eau, les produits de nettoyage et les consommables. Ils évitent tout type de déchets et adoptent différentes approches en vue de les réutiliser et les recycler. La prévention du gaspillage, notamment celui de denrées alimentaires, est une priorité pour eux. En agissant ainsi, les gestionnaires en restauration de système contribuent à la protection et à l'utilisation durable des ressources naturelles.

Les gestionnaires en restauration de système respectent scrupuleusement les prescriptions relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé et réduisent ainsi au minimum le risque d'accident et les risques pour la santé. En cas d'événements ayant des répercussions négatives sur la sécurité, la santé ou l'environnement, ils mettent en œuvre des mesures appropriées.

Culture générale

L'enseignement de la culture générale vise à transmettre des compétences fondamentales permettant aux personnes en formation de s'orienter sur les plans personnel et social et de relever des défis tant privés que professionnels.

3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des Gestionnaire en restauration de système CFC

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →						
A	Planification des processus	a1 Planifier le personnel nécessaire dans la restauration de système	a2 Planifier et aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et l'exécution des prestations de services	a3 Déterminer et calculer les quantités de produits et d'ingrédients nécessaires et planifier leur transformation	a4 Déterminer les chiffres clés opérationnels et écologiques de l'entreprise de restauration, les analyser et les intégrer dans la planification des tâches	a5 Planifier les activités de vente et les mesures de marketing de la restauration de système	a6 Instruire les collaborateurs pour le traitement des commandes et l'encadrement des clients	
B	Gestion des produits et des prestations de services	b1 Commander des marchandises pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing	b2 Réceptionner et contrôler les marchandises pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing	b3 Enregistrer les entrées et les sorties de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise de restauration	b4 Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise de restauration	b5 Déterminer et inventorier les stocks de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise de restauration	b6 Commander les prestations de services et les activités de promotion des ventes pour l'entreprise de restauration	
C	Préparation des mets et des boissons	c1 Préparer les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons	c2 Préparer les mets et les boissons selon des recettes	c3 Mettre en scène les mets et les boissons et les présenter aux clients	c4 Nettoyer le poste de travail ainsi que les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons	c5 Assurer et documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que leur présentation		
D	Vente de produits et encadrement des clients	d1 Présenter les produits et les prestations de services et aménager les locaux pour les clients	d2 Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé	d3 Conseiller les clients sur les produits et les prestations de services et les servir	d4 Traiter les demandes des clients pour des événements, des produits, des offres ou des prestations de services	d5 Mettre en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing de l'entreprise de restauration	d6 Vendre les produits et les prestations de services faisant partie de l'offre de l'entreprise de restauration	d7 Recevoir et traiter les retours d'expérience et les réclamations des clients concernant l'offre et les prestations de services

3.3 Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigence de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l'enseignement de la culture générale conformément à l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241).

4 Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

Domaine de compétences opérationnelles A : Planification des processus

Dans la restauration de système, de nombreux processus et procédures sont réglés dans des concepts d'entreprise ou de marque. Les gestionnaires en restauration de système sont responsables de la mise en œuvre des concepts. Cela comprend la planification de l'organisation de l'entreprise ainsi que des mesures de marketing et des activités de vente.

Les gestionnaires en restauration de système planifient l'affectation des collaborateurs et l'utilisation de l'infrastructure qu'ils aménagent en fonction des besoins. Ils déterminent et calculent les besoins en produits et en ingrédients et planifient leur transformation. Les mets et les boissons sont des exemples typiques de tels produits. Dans les travaux de planification des tâches de mise en œuvre du concept, ils intègrent des chiffres clés de l'entreprise tels que le chiffre d'affaires, les coûts de marchandises et la fréquentation des clients. Ils les déterminent et les analysent.

Compétences opérationnelles a1 : Planifier le personnel nécessaire dans la restauration de système

Les gestionnaires en restauration de système travaillent généralement en équipe. Dans ce contexte, ils ont souvent pour tâche de guider les collaborateurs dans la mise en œuvre de processus et de missions prédéfinis et de planifier leurs interventions.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>a1.1-E Planification de l'intervention</p> <p>Dans leur équipe, les gestionnaires en restauration de système planifient l'engagement des collaborateurs en fonction des résultats et des directives de l'entreprise. (NP3, C5)</p>	<p>a1.1-EP Planification de l'intervention</p> <p>a) Les gestionnaires en restauration de système comparent et réfléchissent à des exemples pratiques de planification des équipes. (C5)</p> <p>b) Ils élaborent et consignent les principes de planification des équipes. (C4)</p> <p>c) Ils déterminent et calculent des indicateurs pour la planification des équipes. (C3)</p>	<p>a1.1-CIE Planification de l'intervention</p> <p>Les gestionnaires en restauration de système planifient systématiquement l'affectation des collaborateurs en équipes et intègrent à cet effet des chiffres clés pour la planification des équipes. (NP3, C5)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>a1.2-E Objectifs en matière de temps de travail Ils tiennent compte des directives relatives au temps de travail et aux pauses lors de la planification des tâches et de leur mise en œuvre. (NP3, C4)</p>	<p>a1.2-EP Objectifs en matière de temps de travail Ils résolvent des cas juridiques simples concernant la planification de l'affectation des collaborateurs et appliquent les directives et recommandations en vigueur en matière de droit, de sécurité au travail et de protection de la santé. (C5)</p>	
<p>a1.3-E Communication des tâches et des spécificités Ils communiquent à leurs collaborateurs les tâches qui leur sont attribuées et les particularités du déroulement de la journée. (NP3, C3)</p>	<p>a1.3-EP Communication des tâches et des spécificités a) Ils comparent et réfléchissent aux différentes formes et voies de communication. (C5) b) Ils appliquent des modèles de communication dans des études de cas et évaluent les résultats obtenus. (C4)</p>	<p>a1.3-CIE Communication des tâches et des spécificités Ils appliquent des modèles de communication lors de la communication de tâches dans le déroulement de la journée dans le cadre de simulations d'actions ou d'autres formes d'exercices et réfléchissent à l'effet produit. (NP3, C5)</p>

Compétences opérationnelles a2 : Planifier et aménager l'infrastructure et les postes de travail pour l'encadrement des clients et l'exécution des prestations de services

Les gestionnaires en restauration de système planifient l'infrastructure et les places de travail nécessaires à l'accueil des clients et à l'exécution des prestations. Ce faisant, ils veillent à une utilisation économe de l'énergie et des matériaux. Ils les aménagent conformément au mandat.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>a2.1-E Planification des infrastructures et des lieux de travail</p> <p>Les gestionnaires en restauration de système planifient l'infrastructure et les postes de travail nécessaires à l'encadrement des clients et à l'accomplissement des prestations de services, en veillant à une utilisation économe de l'énergie et des matériaux.</p> <p>(NP2, C3)</p>	<p>a2.1-EP Planification des infrastructures et des lieux de travail</p> <p>a) Les gestionnaires en restauration de système décrivent des processus pour la planification de l'infrastructure et des postes de travail et comparent des instruments de planification issus de la pratique.</p> <p>(C4)</p> <p>b) Ils décrivent, à l'aide d'exemples, les mesures d'efficacité énergétique dont ils doivent tenir compte lors de la planification de l'infrastructure et des postes de travail.</p> <p>(C3)</p>	<p>a2.1-CIE Planification des infrastructures et des lieux de travail</p> <p>a) Les gestionnaires en restauration de système planifient l'infrastructure et les postes de travail nécessaires à l'accueil des clients et à l'accomplissement des prestations de service selon des directives et optimisent leur démarche.</p> <p>(NP2, C3)</p> <p>b) Ils tiennent compte, lors de la planification des infrastructures et des postes de travail, des mesures d'efficacité énergétique.</p> <p>(NP2, C3)</p>
<p>a2.2-E Mise en place de l'infrastructure</p> <p>Ils examinent et mettent en place l'infrastructure nécessaire à l'accueil des clients et à l'accomplissement des prestations.</p> <p>(NP2, C4)</p>	<p>a2.2-EP Mise en place de l'infrastructure</p> <p>Ils comparent les directives en matière d'hygiène et de sécurité au travail qui s'appliquent à l'accueil des clients et à l'exécution des prestations.</p> <p>(C4)</p>	
<p>a2.3-E Aménagement des postes de travail</p> <p>Ils mettent en place les postes de travail nécessaires.</p> <p>(NP2, C3)</p>	<p>a2.3-EP Aménagement des postes de travail</p> <p>Ils comparent les prescriptions en matière d'hygiène, de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement qui s'appliquent à l'aménagement des postes de travail.</p> <p>(C4)</p>	<p>a2.3-CIE Aménagement des postes de travail</p> <p>Ils aménagent des postes de travail conformément aux directives du centre CIE et à d'autres directives.</p> <p>(NP2, C3)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>a2.4-E Préparation des instruments de contrôle Ils mettent à disposition les instruments de contrôle nécessaires à l'accomplissement de la mission. (NP1, C3)</p>	<p>a2.4-EP Préparation des instruments de contrôle Ils établissent, comparent, et optimisent des instruments de contrôle, des listes de contrôle et des outils. (C4)</p>	
<p>a2.5-E Flux de visiteurs Ils préparent le flux des invités et la communication qui en découle. (NP2, C3)</p>	<p>a2.5-EP Flux de visiteurs Ils décrivent, planifient et communiquent le flux de clients et la gestion de la clientèle en utilisant des termes techniques. (C3)</p>	

Compétences opérationnelles a3 : Déterminer et calculer les quantités de produits et d'ingrédients nécessaires et planifier leur transformation

Les gestionnaires en restauration de système déterminent et calculent les besoins en produits et en ingrédients sur la base de directives, de chiffres-clés, de valeurs empiriques et du volume de clientèle attendu. Ce faisant, ils veillent à un approvisionnement écologique et optimisé en termes de quantité, évitant ainsi le gaspillage alimentaire et respectant les critères d'une alimentation saine, équilibrée et durable. Ils planifient la transformation.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>a3.1-E Détermination des quantités Les gestionnaires en restauration de système déterminent les quantités de vente attendues. (NP2, C5)</p>	<p>a3.1-EP Détermination des quantités a) Les gestionnaires en restauration de système calculent les quantités commandées, vendues et produites. (C3) b) Ils s'informent en permanence des nouveaux développements sur la manière de mesurer et d'éviter le gaspillage alimentaire. Ils tiennent compte des publications et des moyens auxiliaires. (C4)</p>	<p>a3.1-CIE détermination des quantités Les gestionnaires en restauration de système déterminent les quantités commandées, vendues et produites à l'aide de différentes méthodes. (NP2, C5)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>a3.2-E Ajustement du volume Ils adaptent les quantités de vente déterminées en fonction des directives, des chiffres-clés et des valeurs empiriques. (NP2, C5)</p>	<p>a3.2-EP Ajustement du volume Ils interprètent les chiffres clés et les statistiques concernant les quantités commandées et produites. Et en déduisent des mesures. (C5)</p>	
<p>a3.3-E Planification de la transformation Ils calculent et planifient la transformation des produits et des ingrédients. (NP2, C3)</p>	<p>a3.3-EP Planification de la transformation Ils déterminent, sur la base de consignes, les temps de fabrication et les coûts de fabrication des produits et des ingrédients. (C3)</p>	<p>a3.3-CIE Planification de la transformation Ils appliquent des méthodes de calcul et de planification pour la transformation des produits et des ingrédients. (NP2, C3)</p>

Compétences opérationnelles a4 : Déterminer les chiffres clés opérationnels et écologiques de l'entreprise de restauration, les analyser et les intégrer dans la planification des tâches

La restauration de système s'oriente souvent vers des chiffres clés de l'entreprise pour remplir sa mission. Il peut s'agir de chiffres d'affaires, de coûts de marchandises, de quantités de gaspillage alimentaires, de fréquentation des clients, de ratios de personnel et de valeurs similaires. Ils déterminent ces chiffres clés et effectuent leur saisie. Ils analysent les valeurs obtenues et planifient leur action sur la base de celles-ci.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>a4.1-E Préparation des instruments de contrôle Les gestionnaires en restauration de système mettent à disposition les instruments de contrôle nécessaires pour le relevé des chiffres clés opérationnels et écologiques. (NP1, C3)</p>	<p>a4.1-EP Préparation des instruments de contrôle Les gestionnaires en restauration de système analysent et comparent des instruments de contrôle pour le relevé des chiffres clés opérationnels et écologiques. (C4)</p>	

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>a4.2-E Détermination des indicateurs Ils déterminent, à l'aide de procédures prédéfinies, des indicateurs d'exploitation tels que le budget, les chiffres d'affaires, les coûts de marchandises, de quantités de gaspillage alimentaires, la fréquentation des clients et de ratios de personnel. (NP2, C3)</p>	<p>a4.2-EP Détermination des indicateurs Ils décrivent des procédures pour déterminer des chiffres clés de l'entreprise, comme par exemple le budget, les chiffres d'affaires, les coûts de marchandises, de quantités de gaspillage alimentaires, la fréquentation des clients et de ratios de personnel et les appliquent dans des études de cas. (C3)</p>	
<p>a4.3-E Interpréter les chiffres clés Ils interprètent les chiffres clés de l'entreprise, comme par exemple la comparaison entre les objectifs et les résultats. (NP3, C5)</p>	<p>a4.3-EP Interpréter les chiffres clés Ils décrivent l'importance des chiffres clés opérationnels et écologiques de l'entreprise et les interprètent dans des études de cas. (C3)</p>	
<p>a4.4-E Mesures basées sur des indicateurs Ils déduisent des mesures appropriées sur la base de chiffres clés de l'entreprise. (NP3, C5)</p>	<p>a4.4-EP Mesures basées sur des indicateurs Ils déduisent des mesures appropriées à partir de chiffres clés de l'entreprise dans le cadre d'études de cas et réfléchissent à leurs effets possibles. (C5)</p>	

Compétences opérationnelles a5 : Planifier les activités de vente et les mesures de marketing de la restauration de système

Les entreprises de la restauration de système définissent souvent leurs activités de vente et leurs mesures de marketing de manière centralisée. Les gestionnaires en restauration de système planifient ces activités et mesures sur place, dans leur établissement.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>a5.1-E Planification des activités de vente Les gestionnaires en restauration de système planifient des activités de vente prédéfinies dans leur établissement. (NP2, C5)</p>	<p>a5.1-EP Planification des activités de vente Les gestionnaires en restauration de système comparent les instruments de planification des activités de vente dans leur établissement et mènent une réflexion sur ces instruments. (C5)</p>	<p>a5.1-CIE Planification des activités de vente Dans le cadre de simulations d'action, les gestionnaires en restauration de système planifient des activités et des processus de vente prédéfinis et optimisent leur approche. (NP2, C5)</p>
<p>a5.2-E Planification d'événements Ils planifient des événements de vente à l'aide d'outils de travail prédéfinis. (NP2, C5)</p>		<p>a5.2-CIE Planification d'événements Dans le cadre de simulations d'action, ils planifient des événements de vente à l'aide de différents outils de travail et comparent ces derniers. (NP2, C5)</p>
<p>a5.3-E Planifier des mesures de marketing Ils planifient des mesures de marketing dans leur entreprise à l'aide d'outils de travail prédéfinis. (NP2, C5)</p>	<p>a5.3-EP Planifier des mesures de marketing Ils décrivent les tâches du marketing, les différentes mesures de marketing et les attribuent à des objectifs d'entreprise. Ils tiennent compte de la manière dont le concept de marketing soutient une alimentation saine, équilibrée et durable. (C3)</p>	<p>a5.3-CIE Planifier des mesures de marketing Dans le cadre de simulations d'action, ils planifient des mesures de marketing. Ils tiennent compte de la manière dont le concept de marketing soutient une alimentation saine, équilibrée et durable. (NP2, C5)</p>
<p>a5.4-E Planifier les changements Ils planifient la communication et la mise en œuvre de nouveautés ainsi que de changements dans leur entreprise. (NP2, C5)</p>		

Compétences opérationnelles a6 : Instruire les collaborateurs pour le traitement des commandes et l'encadrement des clients

Les gestionnaires en restauration de système ont souvent pour mission, au sein de leurs équipes, d'informer, d'instruire, de guider et d'accompagner les collaborateurs pour la mise en œuvre de processus et de missions prédéfinis.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>a6.1-E Flux d'information Les gestionnaires en restauration de système assurent le flux d'information vers les collaborateurs par des mesures appropriées. (NP3, C4)</p>	<p>a6.1-EP Flux d'information a) Les gestionnaires en restauration de système décrivent des organisations d'entreprise typiques et comparent les tâches et les compétences des niveaux hiérarchiques. (C4) b) Ils désignent les interfaces et décrivent les voies de communication dans les organisations d'entreprise. (C2)</p>	
<p>a6.2-E Instruction Ils instruisent les collaborateurs pour l'accomplissement des missions. (NP3, C5)</p>	<p>a6.2-EP Instruction Ils décrivent des méthodes d'instruction et les appliquent dans des études de cas. (C3)</p>	<p>a6.2-CIE Instruction Les gestionnaires en restauration de système instruisent les personnes en formation de manière méthodique dans des exemples de cas et des simulations d'action pour l'exécution de mandats. (NP3, C5)</p>
<p>a6.3-E Accompagnement Ils accompagnent les collaborateurs dans l'accomplissement de leurs missions. (NP3, C5)</p>		

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>a6.4-E Mesures en cas d'écart par rapport aux objectifs</p> <p>Si nécessaire, ils interviennent auprès des collaborateurs dans l'accomplissement de leur mission afin de les aider à atteindre les objectifs fixés. (NP3, C5)</p>	<p>a6.4-EP Mesures en cas d'écart par rapport aux objectifs</p> <p>a) Ils décrivent différentes règles et méthodes de communication envers les collaborateurs en cas d'écart par rapport aux objectifs. (C2)</p> <p>b) Ils appliquent différentes règles et méthodes de communication envers les collaborateurs en cas d'écart par rapport aux objectifs dans des simulations d'action. (C3)</p>	

Domaine de compétences opérationnelles B : Gestion des produits et des prestations de services

En relation avec les offres et les prestations de l'entreprise, les gestionnaires en restauration de système participent à l'acquisition, au stockage et à la gestion des marchandises. Ils commandent ou achètent des marchandises pour l'accueil des clients et pour les mesures de marketing. Ils les réceptionnent et en contrôlent l'état et l'intégralité. Si nécessaire, ils stockent la marchandise. Ils gardent ainsi le contrôle des stocks de denrées alimentaires et de matériel d'exploitation.

Compétences opérationnelles b1 : Commander des marchandises pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing

Les gestionnaires en restauration de système ont pour tâche de commander des marchandises pour l'accueil des clients et la mise en œuvre de mesures de marketing.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>b1.1-E Quantités commandées</p> <p>Les gestionnaires en restauration de système contrôlent les marchandises et les quantités nécessaires à l'accueil des clients et aux mesures de marketing. (NP2, C3)</p>	<p>b1.1-EP Quantités commandées</p> <p>Les gestionnaires en restauration de système calculent à l'aide de différentes méthodes les marchandises et les quantités à commander pour l'accueil des clients et les mesures de marketing. (C3)</p>	<p>b1.1-CIE Quantités commandées</p> <p>Les gestionnaires en restauration de système calculent les marchandises et les quantités nécessaires à commander pour l'accueil des clients et les mesures de marketing. (NP2, C3)</p>
<p>b1.2-E Processus de commande</p> <p>Ils commandent les marchandises nécessaires à l'accueil des clients et aux mesures de marketing. (NP2, C3)</p>	<p>b1.2-EP Processus de commande</p> <p>a) Ils décrivent des processus types de commande et de livraison tout au long de la chaîne de création de valeur. (C2)</p> <p>b) Ils énumèrent les principaux labels de normes écologiques et sociales pour les denrées alimentaires et peuvent en expliquer les principales caractéristiques. (C2)</p>	

Compétences opérationnelles b2 : Réceptionner et contrôler les marchandises pour l'encadrement des clients et les mesures de marketing

Lorsque les marchandises destinées à l'accueil des clients et aux mesures de marketing arrivent à destination, les gestionnaires en restauration de système les réceptionnent et contrôlent les articles corrects, leur intégralité et la qualité exigée.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>b2.1-E Réception des marchandises Les gestionnaires en restauration de système réceptionnent les marchandises commandées et en accusent bonne réception. (NP1, C3)</p>		
<p>b2.2-E Contrôle des marchandises Ils contrôlent et documentent les marchandises réceptionnées quant aux articles corrects, à leur intégralité et à la qualité exigée. (NP2, C4)</p>	<p>b2.2-EP Contrôle des marchandises Les gestionnaires en restauration de système décrivent des directives et des recommandations pour le contrôle et l'entreposage des marchandises. (C2)</p>	<p>b2.2-CIE Contrôle des marchandises Les gestionnaires en restauration de système contrôlent et documentent systématiquement et selon les directives du centre CIE les marchandises. (NP2, C4)</p>
<p>b2.3-E Refus de marchandises Ils prennent des mesures appropriées lorsque les marchandises ne répondent pas aux exigences. (NP2, C5)</p>		

Compétences opérationnelles b3 : Enregistrer les entrées et les sorties de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise de restauration

Les gestionnaires en restauration de système participent à la gestion des stocks de marchandises et de denrées alimentaires. Ils saisissent les entrées et les sorties de marchandises des stocks.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>b3.1-E Enregistrement des entrées de marchandises Les gestionnaires en restauration de système saisissent les entrées de marchandises dans le système de stockage de l'entreprise. (NP2, C3)</p>	<p>b3.1-EP Enregistrement des entrées de marchandises a) Les gestionnaires en restauration de système mettent en relation l'importance de la réception des marchandises, de la saisie des marchandises, de l'inventaire et de la consommation des marchandises. (C2) b) Ils montrent les conséquences que peuvent avoir des erreurs dans la saisie des marchandises et dans l'inventaire. (C3)</p>	
<p>b3.2-E Saisie des achats de marchandises Ils saisissent les achats de marchandises dans le système de stockage de l'entreprise. (NP2, C3)</p>		

Compétences opérationnelles b4 : Stocker les denrées alimentaires et le matériel de l'entreprise de restauration

Les gestionnaires en restauration de système collaborent au stockage des denrées alimentaires et du matériel d'exploitation. Ils déclarent et stockent les marchandises conformément aux instructions. Ils veillent à une gestion des stocks optimisée, appropriée et efficace sur le plan énergétique.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>b4.1-E Stockage de matériel d'exploitation</p> <p>Les gestionnaires en restauration de système entreposent le matériel de l'entreprise selon les directives. (NP2, C3)</p>	<p>b4.1-EP Stockage de matériel d'exploitation</p> <p>a) Les gestionnaires en restauration de système décrivent des directives et des recommandations pour le stockage du matériel d'exploitation. (C2)</p> <p>b) Ils résolvent des études de cas concernant le stockage de matériel d'exploitation. (C5)</p>	
<p>b4.2-E Stockage de denrées alimentaires</p> <p>Ils stockent les denrées alimentaires conformément aux instructions. (NP2, C3)</p>	<p>b4.2-EP Stockage de denrées alimentaires</p> <p>a) Ils décrivent les directives et les recommandations pour le stockage optimisé, approprié et énergétiquement efficace des denrées alimentaires et expliquent les mesures à prendre pour éviter le gaspillage alimentaire. (C2)</p> <p>b) Ils résolvent des études de cas concernant le stockage des denrées alimentaires (C4)</p>	<p>b4.2-CIE Stockage de denrées alimentaires</p> <p>Les gestionnaires en restauration de système entreposent les denrées alimentaires selon les directives du centre CIE. (NP2, C3)</p>
<p>b4.3-E Déclaration des denrées alimentaires</p> <p>Ils déclarent les denrées alimentaires stockées conformément aux instructions. (NP2, C3)</p>	<p>b4.3-EP Déclaration des denrées alimentaires</p> <p>a) Ils décrivent les directives et les recommandations relatives à la déclaration des denrées alimentaires. (C2)</p> <p>b) Ils résolvent des études de cas concernant la déclaration des denrées alimentaires. (C3)</p>	<p>b4.3-CIE Déclaration des denrées alimentaires</p> <p>Ils déclarent les denrées alimentaires qu'ils produisent eux-mêmes selon les directives du centre CIE. (NP2, C3)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>b4.4-E Surveillance des stocks Ils surveillent et contrôlent les denrées alimentaires entreposées. (NP2, C3)</p>	<p>b4.4-EP Surveillance des stocks Ils comparent différents instruments de contrôle des denrées alimentaires stockées et les appliquent dans des études de cas. (C3)</p>	
<p>b4.5-E Hygiène Ils assurent l'hygiène, la propreté et l'ordre dans les locaux de stockage. (NP2, C3)</p>	<p>b4.5-EP Hygiène a) Ils décrivent les prescriptions et les recommandations relatives à l'hygiène, à la propreté et à l'ordre dans les locaux de stockage. (C2) b) Ils résolvent des études de cas concernant les prescriptions et les recommandations en matière d'hygiène, de propreté et d'ordre dans les locaux de stockage. (C4)</p>	<p>b4.5-CIE Hygiène Ils assurent l'hygiène, la propreté et l'ordre dans les locaux de stockage. (NP2, C3)</p>

Compétences opérationnelles b5 : Déterminer et inventorier les stocks de denrées alimentaires et de matériel de l'entreprise de restauration

Parmi les missions des gestionnaires en restauration de système dans la gestion des stocks figurent la détermination, l'investissement et la documentation des stocks.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>b5.1-E Saisie des stocks Les gestionnaires en restauration de système saisissent les stocks de marchandises. (NP2, C3)</p>	<p>b5.1-EP Saisie des stocks Les gestionnaires en restauration de système décrivent des directives et des recommandations pour la saisie des stocks. (C2)</p>	
<p>b5.2-E Inventaire des stocks Ils inventorient les stocks à l'aide de moyens auxiliaires. (NP2, C3).</p>	<p>b5.2-EP Inventaire des stocks Ils comparent différents systèmes, méthodes et outils de saisie des stocks. (C4)</p>	

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>b5.3-E Documentation de l'entrepôt Ils documentent les stocks selon les instructions. (NP2, C3)</p>	<p>b5.3-EP Documentation de l'entrepôt Ils comparent différentes directives pour la documentation des stocks. (C4)</p>	
<p>b5.4-E Livraison des données Ils mettent à disposition des données sur les stocks et la rotation des stocks pour la suite du traitement. (NP2, C3)</p>	<p>b5.4-EP Livraison des données Ils évaluent les variations de stock à l'aide de chiffres clés et proposent des mesures. (C6)</p>	

Compétences opérationnelles b6 : Commander les prestations de services et les activités de promotion des ventes pour l'entreprise de restauration

Souvent, les services et les activités de promotion des ventes pour une entreprise de restauration de système sont commandés auprès d'autres entreprises. Des exemples sont des attractions spéciales telles que des manèges, des ballons, des châteaux gonflables et des dégustations.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>b6.1-E Examen Les gestionnaires en restauration de système clarifient les offres d'activités de promotion des ventes. (NP2, C4)</p>		
<p>b6.2-E Demande d'offres Ils demandent des devis pour des offres d'activités de promotion des ventes. (NP2, C4)</p>	<p>b6.2-EP Obtention d'offres Les gestionnaires en restauration de système comparent des offres pour des propositions d'activités de promotion des ventes et nomment les éléments des offres. (C4)</p>	
<p>b6.3-E Commander des services Ils commandent des services pour des activités de promotion des ventes. (NP2, C3)</p>		

Domaines de compétences opérationnelles C : Préparation des mets et des boissons

La préparation des aliments et la préparation des mets et des boissons sont souvent standardisées et prédéfinies dans la restauration de système. Les gestionnaires en restauration de système préparent les mets et les boissons selon des recettes pour la vente. Ils dressent les produits, les mettent en scène et les présentent à leurs clients. Pour ce faire, ils utilisent des appareils et des machines qu'ils nettoient selon des instructions et dont ils assurent le maintien de la valeur. Ils mettent en œuvre différentes mesures d'hygiène, de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement. Les gestionnaires en restauration de système veillent à ne pas gaspiller de denrées alimentaires et à respecter les directives en matière de développement durable.

Compétences opérationnelles c1 : Préparer les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons

Les gestionnaires en restauration de système utilisent de manière efficace sur le plan énergétique des appareils et des machines adaptés pour la préparation des mets et des boissons. Avant leur utilisation, ils vérifient le bon fonctionnement et la propreté des appareils et des machines. Ce faisant, ils tiennent compte des aspects de la sécurité au travail et respectent les consignes correspondantes.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c1.1-E Sélection d'appareils et de machines</p> <p>Les gestionnaires en restauration de système choisissent des appareils et des machines appropriés pour la préparation des mets et des boissons. (NP2, C3)</p>	<p>c1.1-EP Sélection d'appareils et de machines</p> <p>a) Les gestionnaires en restauration de système attribuent les appareils et les machines à différentes méthodes de préparation des mets et des boissons. (C2)</p> <p>b) Ils décrivent le fonctionnement, les avantages et les inconvénients des appareils et des machines utilisés pour la préparation des mets et des boissons. (C2)</p>	<p>c1.1-CIE Sélection d'appareils et de machines</p> <p>Les gestionnaires en restauration de système choisissent des appareils et des machines appropriés pour la préparation des mets et des boissons. (NP2, C3)</p>
<p>c1.2-E Préparation et assemblage d'appareils et de machines</p> <p>Ils préparent et assemblent les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons en respectant les consignes de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement. (NP2, C3)</p>	<p>c1.2-EP Préparation et assemblage d'appareils et de machines</p> <p>Ils décrivent les consignes d'exploitation, de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement lors de l'utilisation d'appareils et de machines pour la préparation de mets et de boissons. (C2)</p>	<p>c1.2-CIE Préparation et assemblage d'appareils et de machines</p> <p>Ils préparent les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons en respectant les consignes de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement. (NP2, C3)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c1.3-E Vérifier le bon fonctionnement et la propreté des appareils et des machines Ils vérifient le fonctionnement et la propreté des appareils et des machines avant de les utiliser pour la préparation de repas et de boissons. (NP2, C3)</p>	<p>c1.3-EP Vérifier le bon fonctionnement et la propreté des appareils et des machines Ils désignent des critères de fonctionnement optimal et de propreté des appareils et des machines utilisés pour la préparation des mets et des boissons. (C2)</p>	<p>c1.3-CIE Vérifier le bon fonctionnement et la propreté des appareils et des machines Ils contrôlent systématiquement le fonctionnement et la propreté des appareils et des machines avant leur utilisation pour la préparation de mets et de boissons. (NP2, C3)</p>
<p>c1.4-E Utilisation d'appareils et de machines Ils utilisent les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons de manière appropriée et efficace, en respectant les consignes de sécurité au travail et en évitant les temps de veille inutiles. (NP2, C3)</p>	<p>c1.4-EP Utilisation d'appareils et de machines Ils décrivent des mesures permettant de réduire la consommation d'énergie lors de l'utilisation d'appareils et de machines. (C2)</p>	<p>c1.4-CIE Utilisation d'appareils et de machines Ils utilisent les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons de manière appropriée et efficace, en respectant les consignes de sécurité au travail et en évitant les temps de veille inutiles. (NP2, C3)</p>

Compétences opérationnelles c2 : Préparer les mets et les boissons selon des recettes

Les gestionnaires en restauration de système préparent des mets et des boissons selon des recettes. Ce faisant, ils tiennent compte des directives spécifiques à l'entreprise. Ils utilisent le contrôle sensoriel pour vérifier la qualité des mets et des boissons.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c2.1-E Manipulation des denrées alimentaires Les gestionnaires en restauration de système manipulent les denrées alimentaires avec soin, en les ménageant et en respectant les consignes et évitent le gaspillage alimentaire. (NP2, C3)</p>	<p>c2.1-EP Manipulation des denrées alimentaires Les gestionnaires en restauration de système décrivent des mesures pour une manipulation soigneuse et respectueuse des denrées alimentaires et les appliquent dans des exemples de cas. (C2)</p>	<p>c2.1-CIE Manipulation des denrées alimentaires Les gestionnaires en restauration de système manipulent les denrées alimentaires avec soin, en les ménageant et en respectant les consignes et évitent le gaspillage alimentaire. (NP2, C3)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c2.2-E Configuration du poste de travail Avant la préparation et la mise en place des mets et des boissons, ils établissent une mise en place complète avec les aides et les ustensiles nécessaires. (NP2, C3)</p>	<p>c2.2-EP Configuration du poste de travail Ils décrivent l'importance de la mise en place. (C2)</p>	<p>c2.2-CIE Configuration du poste de travail Ils établissent une mise en place complète avant la préparation et le conditionnement des mets et des boissons et utilisent systématiquement les moyens auxiliaires et les ustensiles. (NP2, C3)</p>
<p>c2.3-E Calculer les ingrédients Ils calculent les quantités nécessaires à la préparation de plats et de boissons sur la base de recettes et de la planification de l'offre. (NP2, C3)</p>	<p>c2.3-EP Calculer les ingrédients Ils calculent les quantités nécessaires à la préparation de plats et de boissons sur la base de recettes et, ce faisant, les écarts possibles. (C3)</p>	<p>c2.3-CIE Calculer les ingrédients Ils calculent les quantités nécessaires à la préparation de mets et de boissons sur la base de recettes. (NP2, C3)</p>
<p>c2.4-E Activités de préparation Ils préparent les aliments nécessaires à la transformation en les lavant, en les parant, en les coupant et en les préparant selon une recette. (NP2, C3)</p>	<p>c2.4-EP Activités de préparation Ils décrivent les méthodes et techniques de transformation et les classent selon leurs possibilités d'utilisation. (C3)</p>	<p>c2.4-CIE Activités de préparation Ils préparent les aliments nécessaires à la transformation en les lavant, en les parant, en les coupant et en les préparant selon une recette. (NP2, C3)</p>
<p>c2.5-E Préparation des mets et des boissons Ils préparent des mets et des boissons selon des recettes, des méthodes de cuisson et de préparation prédéfinies. (NP2, C3)</p>	<p>c2.5-EP Préparation des mets et des boissons Ils comparent les méthodes de cuisson des mets et les méthodes de préparation des boissons. (C4)</p>	<p>c2.5-CIE Préparation des mets et des boissons Ils préparent des mets et des boissons selon des recettes, des méthodes de cuisson et de préparation prédéfinies. (NP2, C3)</p>
<p>c2.6-E Préparer les mets et les boissons Ils préparent les repas et les boissons selon les directives de l'entreprise. (NP2, C3)</p>	<p>c2.6-EP Préparer les mets et les boissons Ils comparent les méthodes de préparation en termes d'énergie, d'eau et de conservation des nutriments et des vitamines des mets et des boissons et les classent en fonction de leur utilisation. (C4)</p>	<p>c2.6-CIE Préparer les mets et les boissons Ils préparent des mets et des boissons en utilisant différentes méthodes de préparation et comparent leurs effets. (NP2, C4)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c2.7-E Contrôle de la qualité des mets et des boissons Ils contrôlent la qualité des mets et des boissons sur le plan sensoriel et technique. (NP2, C4)</p>	<p>c2.7-EP Contrôle de la qualité des mets et des boissons Ils décrivent et appliquent le contrôle sensoriel et technique de la qualité des mets et des boissons. (C3)</p>	<p>c2.7-CIE Contrôle de la qualité des mets et des boissons Ils contrôlent la qualité des mets et des boissons sur le plan sensoriel et technique. (NP2, C4)</p>
<p>c2.8-E Gaspillage alimentaire Ils évitent de gaspiller les aliments. (NP1, C3)</p>	<p>c2.8-EP Gaspillage alimentaire Ils décrivent des directives pour la prévention du gaspillage alimentaire et les appliquent dans des études de cas et des simulations d'action. (C3)</p>	<p>c2.8-CIE Gaspillage alimentaire Ils évitent de gaspiller les aliments et comparent les méthodes, techniques et moyens auxiliaires de réduction des déchets. (NP1, C3)</p>
<p>c2.9-E Élimination des déchets Ils évitent tout type de déchets, utilisent les résidus et gèrent les déchets inévitables de manière appropriée. (NP1, C3)</p>	<p>c2.9-EP Élimination des déchets Ils distinguent les déchets et les matériaux recyclables en fonction de leur nature, des consignes de tri et d'élimination ainsi que des aspects économiques, sociales et écologiques. (C4)</p>	<p>c2.9-CIE Élimination des déchets Ils évitent tout type de déchets, utilisent les résidus et gèrent les déchets inévitables de manière appropriée. (NP1, C3)</p>

Compétences opérationnelles c3 : Mettre en scène les mets et les boissons et les présenter aux clients

Les gestionnaires en restauration de système mettent en scène et présentent des mets et des boissons et intègrent, si possible, des informations sur la durabilité. Ce faisant, ils respectent les directives de l'entreprise.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c3.1-E Préparer les mets et les boissons pour la mise en scène et la présentation Les gestionnaires en restauration de système préparent des mets et des boissons pour la mise en scène et la présentation selon les directives de l'entreprise. (NP2, C3)</p>		<p>c3.1-CIE Préparer les mets et les boissons pour la mise en scène et la présentation Les gestionnaires en restauration de système préparent des mets et des boissons pour la mise en scène et la présentation. (NP2, C3)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c3.2-E Mettre en scène et présenter des mets et des boissons</p> <p>Ils mettent en scène et présentent les mets et les boissons de manière attrayante selon les directives de l'entreprise. (NP2, C3)</p>	<p>c3.2-EP Mettre en scène et présenter des mets et des boissons</p> <p>Les gestionnaires en restauration de système décrivent les bases de la mise en scène et de la présentation des mets et des boissons et les appliquent dans des exemples de cas. (C3)</p>	<p>c3.2-CIE Mettre en scène et présenter des mets et des boissons</p> <p>Ils mettent en scène et présentent des mets et des boissons et comparent l'effet des éléments de présentation. (NP2, C4)</p>

Compétences opérationnelles c4 : Nettoyer le poste de travail ainsi que les appareils et les machines pour la préparation des mets et des boissons

Après la préparation des mets et des boissons, les gestionnaires en restauration de système nettoient les appareils et les machines utilisés ainsi que leur poste de travail. Ils contribuent ainsi au bon fonctionnement des appareils et des machines ainsi qu'au respect des directives en matière d'hygiène et de protection de l'environnement.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c4.1-E Nettoyage du poste de travail</p> <p>Les gestionnaires en restauration de système nettoient leur poste de travail pour la préparation des mets et des boissons après utilisation. (NP1, C3)</p>	<p>c4.1-EP Nettoyage du poste de travail</p> <p>a) Les gestionnaires en restauration de système utilisent des termes techniques pour décrire les méthodes et techniques de nettoyage. (C2)</p> <p>b) Ils attribuent les tâches de nettoyage et leur planification avec différentes méthodes et techniques de nettoyage. (C3)</p> <p>c) Ils décrivent les possibilités de nettoyer le poste de travail de manière écologique et nomment les produits de nettoyage qui sont biodégradables. (C2)</p>	<p>c4.1-CIE Nettoyage du poste de travail</p> <p>Les gestionnaires en restauration de système nettoient leur poste de travail pour la préparation des mets et des boissons après utilisation. (NP1, C3)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c4.2-E Nettoyage des appareils et des machines Ils nettoient les appareils et les machines servant à la préparation des mets et des boissons après utilisation et en assurent l'entretien. (NP2, C3)</p>		<p>c4.2-CIE Nettoyage des appareils et des machines Ils nettoient systématiquement les appareils et les machines servant à la préparation des mets et des boissons après utilisation et en assurent l'entretien. (NP2, C3)</p>
<p>c4.3-E Réparation d'appareils et de machines Ils détectent les défauts des appareils et des machines servant à la préparation des mets et des boissons, y remédient ou font procéder à leur réparation. (NP2, C3)</p>	<p>c4.3-EP Réparation d'appareils et de machines a) Ils décrivent les critères de détection des défauts des appareils et des machines utilisés pour la préparation des mets et des boissons. (C2) b) Ils évaluent les défauts des appareils et des machines utilisés pour la préparation des mets et des boissons et décident s'ils peuvent les réparer eux-mêmes. (C6)</p>	

Compétences opérationnelles c5 : Assurer et documenter la qualité de la préparation des mets et des boissons ainsi que leur présentation

Les gestionnaires en restauration de système mettent en œuvre différents processus d'entreprise pour l'assurance qualité lors de la préparation et de la présentation des mets et des boissons. Ils documentent leur démarche et assurent ainsi la traçabilité des travaux effectués.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c5.1-E Instructions pour la préparation des mets et des boissons Les gestionnaires en restauration de système mettent en œuvre des normes de qualité ainsi que des directives d'entreprise en rapport avec les denrées alimentaires. (NP2, C3)</p>	<p>c5.1-EP Instructions pour la préparation des mets et des boissons Les gestionnaires en restauration de système décrivent les standards de qualité en rapport avec les denrées alimentaires et les mettent en œuvre dans des exemples de cas pour la vente. (C3)</p>	<p>c5.1-CIE Instructions pour la préparation des mets et des boissons Les gestionnaires en restauration de système mettent en œuvre des normes de qualité en rapport avec les denrées alimentaires. (NP2, C3)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c5.2-E Respecter les consignes de présentation des aliments Ils mettent en œuvre les normes de qualité ainsi que les directives de l'entreprise en rapport avec la présentation des denrées alimentaires. (NP2, C3)</p>		<p>c5.2-CIE Respecter les consignes de présentation des aliments Ils mettent en œuvre des normes de qualité en rapport avec la présentation des produits alimentaires. (NP2, C3)</p>
<p>c5.3-E Respecter les prescriptions relatives à la manipulation des denrées alimentaires Ils mettent en œuvre les normes de qualité ainsi que les directives et recommandations de l'entreprise et autres en matière d'hygiène, de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement en rapport avec les denrées alimentaires. (NP2, C3)</p>	<p>c5.3-EP Respecter les prescriptions relatives à la manipulation des denrées alimentaires Ils décrivent les prescriptions en matière d'hygiène, de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement en rapport avec les denrées alimentaires et les associent aux situations correspondantes. (C4)</p>	<p>c5.3-CIE Respecter les prescriptions relatives à la manipulation des denrées alimentaires Ils mettent en œuvre des normes de qualité en matière d'hygiène, de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement en relation avec les denrées alimentaires. (NP2, C3)</p>
<p>c5.4-E Documenter les travaux avec des denrées alimentaires Ils documentent les travaux effectués en rapport avec les denrées alimentaires. (NP2, C3)</p>	<p>c5.4-EP Documenter les travaux avec des denrées alimentaires Ils comparent les documentations de travaux avec des denrées alimentaires et décrivent les éléments de ces documentations. (C4)</p>	<p>c5.4-CIE Documenter les travaux avec des denrées alimentaires Ils documentent les travaux effectués en rapport avec les denrées alimentaires et réfléchissent aux résultats. (NP2, C5)</p>

Domaines de compétences opérationnelles D : Vente de produits et encadrement des clients

Les gestionnaires en restauration de système se comportent en hôtes. Ils accueillent et prennent congé des clients de manière appropriée et s'occupent d'eux pendant leur séjour dans l'établissement. Cela comprend le conseil sur les mets, les boissons et autres produits typiques de l'établissement. Ils mettent en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing prescrites de l'entreprise de restauration de système.

Ils traitent également les réclamations et les retours d'information. Si nécessaire, ils prennent des mesures pour améliorer la qualité.

Dans certains établissements, des événements importants ont lieu ou des groupes de clients importants s'annoncent. Les gestionnaires en restauration de système reçoivent et traitent de telles demandes et commandes pour des événements, des offres et des services.

Compétences opérationnelles d1 : Présenter les produits et les prestations de services et aménager les locaux pour les clients

Un aménagement ordonné et propre des locaux a un effet positif sur le bien-être des clients. Les gestionnaires en restauration de système aménagent les locaux destinés aux clients de manière attrayante et ordonnée et présentent les produits et les services de manière à favoriser les ventes.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>d1.1-E Présentation de produits Les gestionnaires en restauration de système présentent les produits et les services de manière attrayante et de façon à promouvoir les ventes. (NP2, C5)</p>	<p>d1.1-EP Présentation de produits Les gestionnaires en restauration de système comparent différentes formes de présentation de produits et de prestations de services et évaluent leur impact. (C6)</p>	<p>d1.1-CIE Présentation de produits Les gestionnaires en restauration de système présentent les produits et les prestations de services de manière attrayante, de façon à promouvoir les ventes et en utilisant des éléments de décoration particuliers. (NP2, C5)</p>
<p>d1.2-E Présentation des offres Ils proposent des services en fonction des besoins des clients et de manière à promouvoir les ventes. (NP2, C3)</p>		
<p>d1.3-E Préparation de la salle de restaurant Ils aménagent les espaces de restauration en fonction des besoins et veillent à leur propreté. (NP2, C3)</p>	<p>d1.3-EP Préparation de la salle de restaurant Ils décrivent les mesures à prendre pour aménager une salle de restaurant en tenant compte de la diversité et de l'inclusion. (C2)</p>	<p>d1.3-CIE Préparation de la salle de restaurant Ils aménagent des espaces de restauration selon des directives et des mesures de promotion des ventes. (NP2, C3)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>d1.4-E Conception de points de vente Ils aménagent des points de vente selon des directives. (NP2, C3)</p>	<p>d1.4-EP Conception de points de vente a) Ils distinguent les points de vente selon les principes de vente, les aides à la vente et les éléments d'aménagement, par exemple en tenant compte de la diversité et de l'inclusion. (C2) b) Ils attribuent les principes de vente et les aides à la vente ainsi que les éléments de conception aux effets visés. (C5)</p>	<p>d1.4-CIE Conception de points de vente Ils conçoivent des points de vente et réfléchissent à l'effet des principes de vente, des aides à la vente et des éléments de conception, par exemple en tenant compte de la diversité et de l'inclusion. (NP2, C5)</p>

Compétences opérationnelles d2 : Accueillir les clients, les encadrer et en prendre congé

Les gestionnaires en restauration de système sont des hôtes. Ils accueillent leurs clients, les encadrent et en prennent congé. Leur présentation et leur apparence ont une influence sur le bien-être des clients, ils veillent donc à avoir une présentation propre et aimable et mènent une réflexion à ce sujet.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>d2.1-E Se présenter comme hôte et accueillir les clients Les gestionnaires en restauration de système se présentent comme des hôtes et accueillent les clients, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP2, C3)</p>	<p>d2.1-EP Se présenter comme hôte et accueillir les clients a) Les gestionnaires en restauration de système comparent les différentes manières de se présenter face aux clients et en déduisent les comportements favorables. (C5) b) Ils comparent différents modèles et concepts d'établissements en ce qui concerne l'encadrement des clients. (C4) c) Dans le cadre de simulations d'action, ils accueillent des clients, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)</p>	<p>d2.1-CIE Se présenter comme hôte et accueillir les clients Dans le cadre de simulations d'action, les gestionnaires en restauration de système se présentent en tant qu'hôtes, accueillent les clients, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais et réfléchissent à l'effet qu'ils produisent. (NP2, C5)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>d2.2-E Présentation personnelle Ils soignent leur présentation personnelle et font attention à leur manière de s'exprimer. (NP2, C3)</p>	<p>d2.2-EP Présentation personnelle Ils décrivent et comparent les règles de communication et leurs effets. (C3)</p>	<p>d2.2-CIE Présentation personnelle Dans le cadre de simulations d'action, ils communiquent de manière authentique et amicale et respectent les règles de communication. (NP2, C3)</p>
<p>d2.3-E Hygiène personnelle Ils prennent soin de leur hygiène corporelle et veillent à porter des vêtements propres et intacts. (NP2, C3)</p>	<p>d2.3-EP Hygiène personnelle Ils décrivent les mesures de soins corporels et d'hygiène personnelle ainsi que les caractéristiques de vêtements propres, intacts et correctement portés. (C2)</p>	
<p>d2.4-E Réflexion sur son apparence Ils réfléchissent à leur apparence et à leur présentation et en déduisent des mesures. (NP2, C5)</p>		<p>d2.4-CIE Réflexion sur son apparence Ils réfléchissent à l'apparence et à la présentation des personnes et en déduisent des mesures pour leur propre présentation. (NP2, C5)</p>
<p>d2.5-E Encadrement des clients Ils encadrent les clients et veillent à leur bien-être et à leur satisfaction, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP3, C3)</p>	<p>d2.5-EP Encadrement des clients a) Ils décrivent les caractéristiques d'un encadrement réussi et orienté vers le client. (C2) b) Dans le cadre de simulations d'action, ils encadrent les clients, veillent à leur bien-être et à leur satisfaction, en tenant compte de la diversité et de l'inclusion, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)</p>	<p>d2.5-CIE Encadrement des clients Dans le cadre de simulations d'action, ils encadrent les clients, veillent à leur bien-être et à leur satisfaction, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais, et réfléchissent à l'impact qu'ils produisent. (NP3, C5)</p>
<p>d2.6-E Prise de congé des clients Ils prennent congé des clients, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP2, C3)</p>	<p>d2.6-EP Prise de congé des clients Dans le cadre de simulations d'action, ils prennent congé des clients, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)</p>	<p>d2.6-CIE Prise de congé des clients Dans le cadre de simulations d'action, ils prennent congé des clients et réfléchissent à l'impact qu'ils produisent. (NP2, C5)</p>

Compétences opérationnelles d3 : Conseiller les clients sur les produits et les prestations de services et les servir

Les gestionnaires en restauration de système conseillent leurs clients sur les produits et les services. Ils donnent des recommandations et attirent l'attention des clients sur des particularités telles que les allergènes, les ingrédients, les actions, les promotions et les méthodes de production ainsi que sur les mets végétariens et végétaliens. Une fois la commande passée, ils servent les clients.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>d3.1-E Détermination des besoins Les gestionnaires en restauration de système déterminent les besoins des clients. (NP3, C4)</p>	<p>d3.1-EP Détermination des besoins a) Les gestionnaires en restauration de système comparent les méthodes et les procédures pour déterminer les besoins des clients. (C4) b) Ils analysent les différents besoins des clients et les comparent avec l'offre de leur établissement. (C4)</p>	<p>d3.1-CIE Détermination des besoins Les gestionnaires en restauration de système comparent différents besoins des clients et les attribuent à différents concepts de restauration de système. (NP3, C5)</p>
<p>d3.2-E Conseil Ils conseillent les clients sur les produits et les services, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP3, C5)</p>	<p>d3.2-EP Conseil a) Ils décrivent les différentes techniques de vente et les caractéristiques des entretiens de vente. (C2) b) Il décrivent, aux clients, différentes possibilités d'emporter les restes des mets et des boissons. (C2)</p>	<p>d3.2-CIE Conseil a) Ils conseillent les clients sur les produits et les services lors de simulations d'action, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP3, C5) b) Ils réfléchissent à leur approche et à leur impact lors d'entretiens de conseil. (NP3, C5)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>d3.3-E Indication des particularités Ils attirent l'attention des clients sur les particularités des aliments, des produits et des services, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP2, C3)</p>	<p>d3.3-EP Indication des particularités a) Ils recherchent et décrivent les particularités des aliments, des produits et des services dans une deuxième langue nationale ou en anglais si nécessaire. (C4) b) Ils expliquent les avantages des produits de saison, régionaux, végétariens et végétaliens et expliquent les labels correspondants. (C3)</p>	<p>d3.3-CIE Indication des particularités Ils attirent l'attention des clients sur les particularités des denrées alimentaires, des produits et des services dans le cadre de simulations d'action et utilisent au besoin dans une deuxième langue nationale ou l'anglais. (NP2, C3)</p>
<p>d3.4-E Opérer Ils servent des mets et des boissons aux clients. (NP2, C3)</p>	<p>d3.4-EP Opérer Ils décrivent les bases des types de service et les attribuent aux mets et aux boissons. (C2)</p>	<p>d3.4-CIE Opérer Ils servent des mets et des boissons aux clients dans le cadre de simulations d'action, appliquent différents types de service et les comparent. (NP2, C4)</p>

Compétences opérationnelles d4 : Traiter les demandes des clients pour des événements, des produits, des offres ou des prestations de services

Les entreprises de restauration de système offrent souvent la possibilité d'organiser des événements de grande envergure. Mais d'autres offres, comme par exemple le catering et les services tels que les conférences, leur sont également typiques. Les gestionnaires en restauration de système traitent les demandes correspondantes des clients. Pour ce faire, ils saisissent les données des clients et les transmettent aux services compétents.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>d4.1-E Traitement des demandes d'événements Les gestionnaires en restauration de système traitent les demandes des clients pour des événements. (NP2, C5)</p>	<p>d4.1-EP Traitement des demandes d'événements Les gestionnaires en restauration de système décrivent les caractéristiques et les particularités des demandes des clients pour des événements. (C2)</p>	

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>d4.2-E Traiter les demandes d'offres et de services Ils traitent les demandes des clients concernant les offres et les services. (NP3, C5)</p>	<p>d4.2-EP Traiter les demandes d'offres et de services Ils décrivent des processus types de traitement des demandes d'offres et de services et créent des aides personnelles. (C5)</p>	<p>d4.2-CIE Traiter les demandes d'offres et de services Les gestionnaires en restauration de système analysent les demandes d'offres et de services des clients. (NP3, C4)</p>
<p>d4.3-E Commandes de manifestations Ils traitent les commandes de manifestations. (NP3, C5)</p>	<p>d4.3-EP Commandes de manifestations Ils calculent des chiffres clés pour des événements. (C3)</p>	<p>d4.3-CIE Commandes de manifestations Ils traitent systématiquement les commandes de manifestations. (NP3, C5)</p>
<p>d4.4-E Commandes de devis et de services Ils traitent les commandes d'offres et de services. (NP3, C5)</p>	<p>d4.4-EP Commandes de devis et de services Ils calculent des indicateurs pour les offres et les services. (C3)</p>	<p>d4.4-CIE Commandes de devis et de services Ils traitent systématiquement les commandes d'offres et de services. (NP3, C5)</p>
<p>d4.5-E Saisie des données des clients Ils saisissent les données des clients de manière complète, en fonction de la commande et selon les directives de l'entreprise. (NP2, C3)</p>	<p>d4.5-EP Saisie des données des clients Ils comparent différentes saisies de données clients et réfléchissent à leur utilité. (C5)</p>	
<p>d4.6-E Transmission d'informations Ils transmettent les informations aux services compétents. (NP2, C3)</p>	<p>d4.6-EP Transmission d'informations Ils recherchent les voies d'information types de l'entreprise et les interlocuteurs compétents pour transmettre les informations. (C4)</p>	

Compétences opérationnelles d5 : Mettre en œuvre les activités de vente et les mesures de marketing de l'entreprise de restauration

Les gestionnaires en restauration de système sont fortement impliqués dans les activités de vente et les mesures de marketing. Ils les mettent en œuvre.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>d5.1-E Activités de vente Les gestionnaires en restauration de système mettent en œuvre des processus de vente prédéfinis pour des offres et des prestations de service. (NP2, C3)</p>	<p>d5.1-EP Activités de vente Les gestionnaires en restauration de système décrivent les bases des processus de vente et des activités de vente et les appliquent dans des exemples de cas. (C3)</p>	<p>d5.1-CIE Activités de vente Les gestionnaires en restauration de système mettent en œuvre des processus de vente pour des offres et des prestations de service dans le cadre de simulations d'action. (NP2, C3)</p>
<p>d5.2-E Mesures de marketing Ils mettent en œuvre des mesures de marketing. (NP2, C3)</p>	<p>d5.2-EP Mesures de marketing Ils appliquent des mesures de marketing dans des études de cas. (C3)</p>	<p>d5.2-CIE Mesures de marketing Ils mettent en œuvre des mesures de marketing dans le cadre de simulations d'action. (NP2, C3)</p>
<p>d5.3-E Evaluation des mesures de vente et de marketing Ils évaluent l'impact des mesures de vente et de marketing. (NP3, C4)</p>	<p>d5.3-EP Evaluation des mesures de vente et de marketing Ils évaluent l'impact des mesures de vente et de marketing dans des études de cas. (C3)</p>	<p>d5.3-CIE Evaluation des mesures de vente et de marketing Ils réfléchissent, dans le cadre de simulations d'action, aux mesures de vente et de marketing ainsi qu'à leur effet escompté. (NP3, C5)</p>
<p>d5.4-E Améliorations pour les mesures de vente et de marketing Ils définissent des mesures d'amélioration pour les mesures de vente et de marketing et les mettent en œuvre. (NP3, C5)</p>	<p>d5.4-EP Améliorations pour les mesures de vente et de marketing Ils décrivent des mesures visant à augmenter le succès des mesures de vente et de marketing et les appliquent dans des exemples de cas. (C3)</p>	<p>d5.4-CIE Améliorations pour les mesures de vente et de marketing Ils définissent dans des simulations d'action des mesures d'amélioration pour les mesures de vente et de marketing et les mettent en œuvre. (NP3, C5)</p>

Compétences opérationnelles d6 : Vendre les produits et les prestations de services faisant partie de l'offre de l'entreprise de restauration

Les gestionnaires en restauration de système concluent des processus de vente prédéfinis pour des produits et des services. Ce faisant, ils exécutent des processus de paiement avec différents types de paiement ainsi que des ventes supplémentaires de produits et de services.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>d6.1-E Clôture des processus de vente Les gestionnaires en restauration de système concluent des processus de vente prédéfinis pour des produits et des services. (NP3, C3)</p>		
<p>d6.2-E Processus de paiement Ils exécutent des processus de paiement avec différents types de paiement. (NP3, C3)</p>	<p>d6.2-EP Processus de paiement Les gestionnaires en restauration de système comparent et évaluent différentes possibilités de paiement et les attribuent à des processus de vente typiques. (C4)</p>	
<p>d6.3-E Ventes supplémentaires Ils réalisent des ventes additionnelles de produits et de services. (NP3, C3)</p>	<p>d6.3-EP Ventes supplémentaires Ils décrivent des types et des exemples de ventes additionnelles et les associent à des situations dans des études de cas. (C4)</p>	<p>d6.3-CIE Ventes supplémentaires Ils mettent en œuvre des ventes additionnelles dans le cadre de simulations d'action. (NP2, C3)</p>

Compétences opérationnelles d7 : Recevoir et traiter les retours d'expérience et les réclamations des clients concernant l'offre et les prestations de services

Les gestionnaires de la restauration de système sont en contact avec les clients. Ils reçoivent ainsi des commentaires sur les offres et les services. Ils reçoivent et traitent également les réclamations.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>d7.1-E Obtenir un feedback Les gestionnaires en restauration de système demandent un feedback aux clients, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP2, C3)</p>	<p>d7.1-EP Obtenir un feedback Les gestionnaires en restauration de système comparent différentes formes et méthodes pour obtenir des feedbacks des clients et d'autres interlocuteurs dans une deuxième langue nationale ou en anglais et les sélectionnent dans des études de cas. (C5)</p>	<p>d7.1-CIE Obtenir un feedback Les gestionnaires en restauration de système recueillent les feedbacks des clients sous différentes formes et méthodes, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais, et les comparent. (NP2, C5)</p>
<p>d7.2-E Recevoir des feedbacks et des réclamations Ils reçoivent les feedbacks des clients sur les offres et les services, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (NP2, C3)</p>	<p>d7.2-EP Recevoir des feedbacks et des réclamations Ils décrivent des méthodes de réception des feedbacks des clients sur les offres et les prestations et les appliquent au besoin dans une deuxième langue nationale ou en anglais lors de simulations d'action. (C3)</p>	<p>d7.2-CIE Recevoir des feedbacks et des réclamations Dans le cadre de simulations d'action, ils prennent en compte les feedbacks des clients sur les offres et les prestations de manière systématique et méthodique, si nécessaire dans une deuxième langue nationale ou en anglais, et réfléchissent à leur démarche. (NP2, C5)</p>
<p>d7.3-E Traitement des feedbacks et des réclamations Ils traitent les feedbacks et les réclamations des clients concernant les offres et les services et prennent des mesures pour les résoudre. (NP3, C5)</p>	<p>d7.3-EP Traitement des feedbacks et des réclamations Ils décrivent différentes procédures et méthodes pour traiter les feedbacks et les réclamations des clients concernant les offres et les services et comparent les mesures orientées vers la recherche de solutions. (C5)</p>	

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>d7.4-E Transmission d'informations Ils transmettent les informations issues des feedbacks et des réclamations des clients au service compétent. (NP2, C3)</p>		
<p>d7.5-E Documenter les réclamations Ils documentent les feedbacks et les réclamations des clients selon les directives de l'entreprise. (NP2, C3)</p>	<p>d7.5-EP Documenter les réclamations Ils comparent les feedbacks et les réclamations des clients, les documentent et identifient les points forts et les points faibles. (C4)</p>	<p>d7.5-CIE Documenter les réclamations Ils documentent systématiquement les feedbacks et les réclamations des clients dans des exemples de cas et évaluent la documentation. (NP2, C5)</p>

5 **Élaboration**

Le plan de formation a été élaboré par les organisations du monde du travail signataires. Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du [date] sur la formation professionnelle initiale de Gestionnaire en restauration de système avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Le plan de formation se base sur les dispositions transitoires de l'ordonnance sur la formation.

Weggis, [date]

Hotel & Gastro *formation* Suisse

Le président

La directrice

Bruno Lustenberger

Sabrina Camenzind

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, [date]

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

Rémy Hübschi
Directeur suppléant
Chef de la division Formation professionnelle et continue

Annexe 1 :

Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de Gestionnaire en restauration de système CFC	<p><i>Version électronique</i> Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (www.sbf.admin.ch/bvz/berufe)</p> <p><i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique (www.bundespublikationen.admin.ch)</p>
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de Gestionnaire en restauration de système CFC	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final (y compris une grille d'évaluation et éventuellement le dossier des prestations des cours interentreprises et / ou le dossier des prestations à la formation à la pratique professionnelle)	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch
Dossier de formation	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch
Rapport de formation	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch Modèle SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch
Documentation de la formation en entreprise	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch
Programme de formation pour les entreprises formatrices	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch
Equipement / gamme de produits minimum dans l'entreprise formatrice	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch
Programme de formation pour les cours interentreprises	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch
Règlement pour la réalisation d'organisation des cours interentreprises	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch
Plan d'étude pour les écoles professionnelles	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch
Règlement de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch
Documents de référence	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : www.hotelgastro.ch

Annexe 2 :

Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé

L'art. 4, al. 1, de l'ordonnance 5 du 28 septembre 2007 relative à la loi sur le travail (ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs, OLT 5 ; RS 822.115) **interdit de manière générale d'employer des jeunes à des travaux dangereux**. Par travaux dangereux, on entend tous les travaux qui, par leur nature ou les conditions dans lesquelles ils s'exercent, sont susceptibles de nuire à la santé, à la formation, à la sécurité des jeunes ou à leur développement physique et psychique. En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5, il est permis d'occuper des personnes en formation de Gestionnaire en restauration de système CFC dès l'âge de 15 ans, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux dangereux mentionnés, pour autant que les mesures d'accompagnement suivantes en lien avec les sujets de prévention soient respectées:

Dérogations à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux (Base : ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes ; RS 822.115.2, état au 12.01.2022)	
Article, lettre, chiffre	Travail dangereux (désignation selon l'ordonnance du DEFR RS 822.115.2)
Art 3	Contrainte physique
a) 1. 2 :	La manutention manuelle de charges supérieures à : 15 kg pour les hommes et 11 kg pour les femmes jusqu'à l'âge de 16 ans, 19 kg pour les hommes et 12 kg pour les femmes entre 16 et 18 ans révolus.
Art 4	Actions physiques
a) b) g) h)	Travailler en permanence à des températures ambiantes supérieures à 30 °C ou égales ou inférieures à 0 °C pour des raisons techniques. Travaux avec des milieux chauds ou froids présentant un risque élevé d'accident ou de maladie professionnelle Travailler avec des fluides sous pression, notamment des liquides, des vapeurs et des gaz. Travaux impliquant une exposition à des rayonnements non ionisants
Art 5	Agents chimiques présentant des dangers physiques
a) 2.	gaz inflammables H220, H221
Art 6	Agents chimiques présentant des risques toxicologiques
a) 2. 5. 6.	a) Travaux avec des substances et des préparations Corrosion de la peau (H314), Sensibilisation des voies respiratoires (H334), Sensibilisation de la peau (H317)
Art 8	Travaux avec des équipements de travail dangereux
b)	Travaux avec des équipements de travail comportant des éléments mobiles dont les zones dangereuses ne sont pas protégées ou ne le sont que par des dispositifs de protection réglables.
Art 10.	Environnement de travail à haut risque d'accident professionnel
a)	Travaux comportant un risque de chute, notamment sur des postes de travail surélevés.

Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de
Gestionnaire en restauration de système CFC

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	Danger(s)	Article(s) ³	Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel ² de l'entreprise						
				Formation			Instruction des personnes en formation	Surveillance des personnes en formation		
				Formation en entreprise	Appui durant les CIE	Appui de l'EP		En permanence	Fréquemment	Occasionnellement
Stockage, préparation d'auxiliaires et de denrées alimentaires Aménagement de locaux, de points de vente et du poste de travail <i>Compétences opérationnelles du plan de formation : a2 ; b2 ; b4 ; b5 ; c1 ; c2 ; c3 ; d1 ; d5</i>	Déplacement manuel de charges importantes	3a	- Techniques de levage et de transport. - Utiliser des moyens auxiliaires appropriés pour les objets lourds.	1e année	1e année	1e année	Instruction par un professionnel Démonstration et application pratique		1e année	2e et 3e année
	Dommages au dos	10a	- Utiliser des moyens de remontée sûrs. - Echelles avec label GS et stabilité sûre.							
	Chute, risque de chute	5a	- Lors de l'installation d'un point de vente mobile avec du gaz liquéfié, respecter les prescriptions de l'entreprise et les moyens auxiliaires. - Stockage et manipulation de substances dangereuses - Connaître les symboles GHS - Fiche de données de sécurité - Guide du stockage des substances dangereuses Les moyens auxiliaires : Suva brève instruction 88135.F et 88316.F « Porter futé » CFST LC 6802 « Cuisines » CFST LC 6801 « Personnel de salle » Suva LC 67068.F « Bouteille de gaz » et B 84016.F CFST FI 6209 « L'accident n'arrive pas par hasard ! » Guide du stockage des substances dangereuses							
Stockage des aliments en chambre froide <i>Compétences opérationnelles du plan de formation : b2 ; b4 ; b5</i>	Température ambiante froide	4a	- Port correct des EPI appropriés	1e année	1e année	1e année	Instruction par un professionnel Mettre à disposition des EPI	1e année		2e et 3e année

² Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité (d'une attestation fédérale de formation professionnelle si l'orfo le prévoit) ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

³ Articles de l'ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes, RS 822.115.2, état au 12.01.2022

Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de
Gestionnaire en restauration de système CFC

<p>Préparation et confection de plats et de boissons</p> <p><i>Compétences opérationnelles du plan de formation : a2 ; c2 ; c4</i></p>	<p>Incinération</p> <p>Brûlures chimiques</p>	4b	<p>- Manipulation d'ustensiles et d'accessoires chauds, même vides (poêles, huile de friture).</p>	1e année	1e-3e année	1e année	<p>Instruction par un professionnel</p>	1e année	2e et 3e année	
		4g	<p>- Tourner la tête sur le côté lors de l'ouverture du combi-steamer / lave-vaisselle.</p> <p>Utiliser des moyens auxiliaires (torchon, gants)</p>				<p>Démonstration et application pratique</p>			
	<p>Blessures par piqûres / coupures</p>	8b	<p>- Manipulation de couteaux ; planche à découper anti-dérapante</p> <p>Manipulation de machines avec des pièces mobiles tranchantes (p. ex. trancheuse, hachoir ; flash)</p>							
	<p>Rayonnement des champs magnétiques des appareils à induction</p>	4h	<p>- Les femmes enceintes ou les personnes portant un stimulateur cardiaque ne doivent pas être exposées aux champs magnétiques.</p> <p>Les moyens auxiliaires : Notice d'utilisation et d'entretien et déclaration de conformité CE du fabricant CFST LC 6803 « Couteaux de cuisine » CFST LC 6802 « Cuisines » CFST FI 6209 « L'accident n'arrive pas par hasard ! »</p>							
<p>Nettoyage des locaux, du poste de travail, des appareils et des moyens auxiliaires</p> <p><i>Compétences opérationnelles du plan de formation : b4 ; c4 ; d1</i></p>	<p>Brûlures chimiques/ irritation de la peau</p> <p>Ingestion de produits chimiques</p> <p>Inhalation de vapeurs nocives</p> <p>Produits de nettoyage Risque d'incendie ou d'explosion</p>	6a	<p>- Lieu de conservation / accès fiches de données de sécurité.</p> <p>- Manipulation de substances dangereuses.</p> <p>Port correct de vêtements et d'EPI appropriés (masque de protection, lunettes de protection, gants, tablier, chaussures adaptées).</p> <p>Symboles GHS.</p> <p>- Énumération des catégories de danger des produits chimiques et des voies d'exposition sur le lieu de travail (orale, cutanée et par inhalation).</p> <p>- Obligation et responsabilité de l'apprenti en matière de sécurité et de protection (moyens de prévention technique, EPI, sécurité des tiers).</p> <p>Mesures de 1er secours.</p>	1e-3e année	1e-3e année	1e-3e année	<p>Instruction par un professionnel</p> <p>Démonstration et application pratique :</p> <p>Accès à l'entrepôt de produits dangereux et utilisation uniquement après avoir reçu une formation.</p> <p>Mettre personnellement à la disposition des personnes en formation les équipements de</p>	1e année	2e et 3e année	

Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de
Gestionnaire en restauration de système CFC

		<p>Les moyens auxiliaires :</p> <p>Fiches de données de sécurité/plan de nettoyage de l'entreprise.</p> <p>Suva B 11030.F « Substances dangereuses. Ce qu'il faut savoir »</p> <p>Suva Vidéos sur le thème « Protection contre les explosions et les incendies » sous www.suva.ch</p> <p>Flyer Cheminfo « Fiche de données de sécurité pour les produits chimiques »</p> <p>Suva B 44074.F « Protection de la peau au travail »</p> <p>Suva LC 67035.F « Protection de la peau au travail »</p> <p>Suva LC 67117.F « Sécurité au travail dans la restauration »</p> <p>Suva LC 67181.F « Protection dans les chambres froides »</p> <p>CFST FI 6209 « L'accident n'arrive pas par hasard ! »</p> <p>SECO B 710.245.f « Protection de la santé pour l'utilisation des produits chimiques en entreprise »</p> <p>www.chematwork.ch</p>				protection et veiller à leur utilisation.			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

Légende:

CIE : cours interentreprises ; EP : école professionnelle ;

CFST : Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail ; B : Brochure ; FI : Feuillelet d'information ; LC : Liste de contrôle

Symboles GHS : « **Globally Harmonized System** » ; pictogrammes/symboles de danger des substances dangereuses

