



Plan de formation

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

spécialiste de la restauration avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du [date d'élaboration et de signature du plan de formation par l'Ortra

N° de la profession 78705

Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Bases de la pédagogie professionnelle.....	4
2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles.....	4
2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle.....	5
2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom).....	6
2.3 Collaboration entre les lieux de formation.....	7
3. Profil de qualification.....	8
3.1 Profil de la profession.....	8
3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles.....	10
3.3 Niveau d'exigences de la profession.....	11
4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation.....	12
Domaine de compétences opérationnelles a: Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte.....	12
Domaine de compétences opérationnelles b: Conception du service des boissons.....	17
Domaine de compétences opérationnelles c: Conception du service des mets.....	22
Domaine de compétences opérationnelles d: Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente.....	27
Domaine de compétences opérationnelles e: Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur.....	30
Domaine de compétences opérationnelles f: Conception d'offres spéciales de l'établissement.....	33
Élaboration.....	36
Annexe 1: Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité.....	38
Annexe 2 : Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.....	39
[Annexe 3:].....	43
Glossaire.....	44

Liste des abréviations

AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CSFP	Conférence suisse des offices de la formation 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 spécialiste de la restauration CFC 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 plan de formation constitue le concept pédagogique pour la formation professionnelle initiale de spécialiste de la restauration avec certificat fédéral de capacité. Il se compose de trois parties. En premier lieu, il explique les bases de la pédagogie professionnelle. Il définit ensuite le profil de qualification ainsi que les domaines de compétences opérationnelles et les compétences opérationnelles. Enfin, sur cette base, les objectifs évaluateurs sont décrits en détail pour chaque compétence opérationnelle.

Toutes les personnes qui suivent la formation professionnelle initiale de trois ans développent les compétences dans les cinq domaines de compétences opérationnelles (A à E).

Pour tenir compte au mieux des besoins des clients et des possibilités des entreprises gastronomiques, les personnes en formation se spécialisent dans l'une des quatre compétences complémentaires suivantes:

- jeune sommelier: recommander aux clients des bières ou des vins appropriés et les servir dans les règles de l'art;
- jeune barista: préparer et servir aux clients des créations spéciales à base de café et de thé;
- jeune barman: enthousiasmer les clients par la maîtrise de la préparation de cocktails;
- jeune chef de rang: préparer des mets spéciaux sur la base de recettes et flamber, trancher, fileter ou mariner des créations individuelles sous les yeux des clients.

Étant donné que les besoins des clients sont très différenciés et que les offres gastronomiques évoluent constamment, il est exigé des professionnels qu'ils fassent preuve d'empathie, d'autonomie, de créativité et d'esprit d'initiative.

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 spécialiste de la restauration.

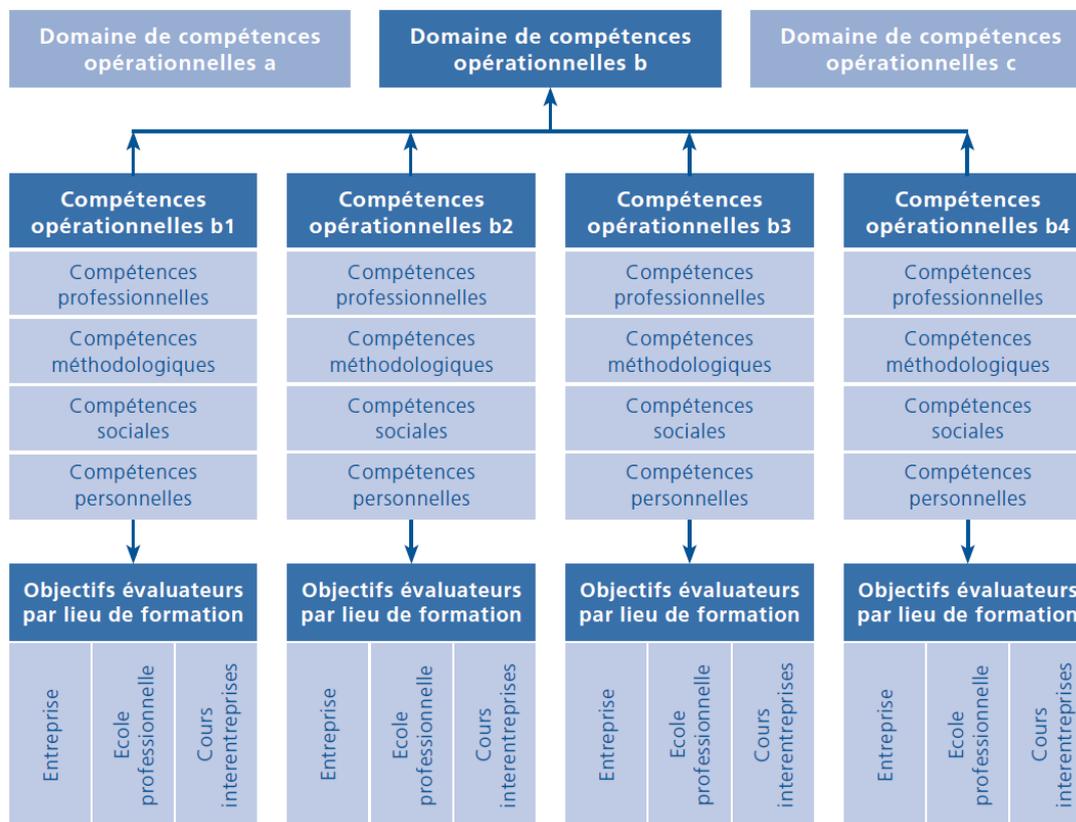
2. Bases de la pédagogie professionnelle

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 spécialiste de la restauration. 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 spécialiste de la restauration CFC comprend six **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: Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine 1 Opérations en tant qu'hôtes regroupe par exemple 7 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 spécialistes de la restauration CFC 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

<p>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.</p>	<p>Les spécialistes de la restauration CFC 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.</p>
<p>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.</p>	<p>Les spécialistes de la restauration CFC organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Ils tiennent compte des aspects 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.</p>
<p>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.</p>	<p>Les spécialistes de la restauration CFC abordent leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues 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.</p>
<p>Compétences personnelles Les personnes en formation mettent leur personnalité et leurs comportements au service de leur activité professionnelle.</p>	<p>Les spécialistes de la restauration CFC analysent 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.</p>

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	Opération	Description
C1	Savoir	Les spécialistes de la restauration CFC restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires (non inclus dans ce plan de formation).
C2	Comprendre	Les spécialistes de la restauration CFC expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. Expliquer les bases de l'analyse sensorielle des boissons. (C2)
C3	Appliquer	Les spécialistes de la restauration CFC mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. Donner le cas échéant un exemple de la profession en question.
C4	Analyser	Les spécialistes de la restauration CFC analysent une situation complexe: ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurales. Juger de la qualité des boissons et proposer des mesures en cas de lacunes. (C4)
C5	Synthétiser	Les spécialistes de la restauration CFC combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout (non inclus dans ce plan de formation).
C6	Évaluer	Les spécialistes de la restauration CFC évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés (non inclus dans ce plan de formation).

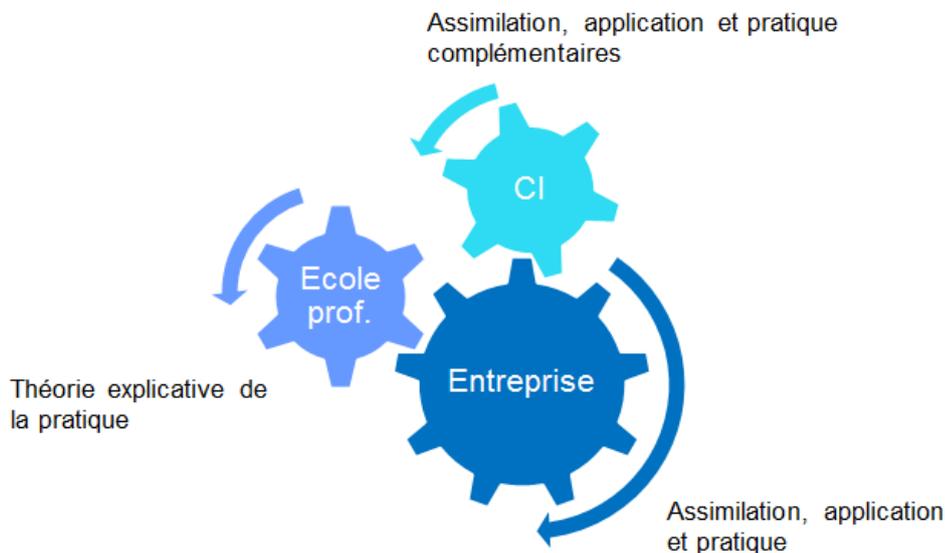
2.3 Collaboration entre les lieux de formation

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).

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 spécialiste de la restauration 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 à l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

3.1 Profil de la profession

Domaine d'activité

Les spécialistes de la restauration sont des hôtes responsables du bien-être des clients d'un restaurant dans les différents types d'établissement gastronomique. Ils accueillent les clients et cernent leurs besoins. Ils informent et conseillent les clients sur l'offre de l'établissement et sur ses spécialités culinaires, les boissons proposées et les accords de vin. Les spécialistes de la restauration fournissent des renseignements précis sur l'origine, la production, les caractéristiques et la préparation des mets et des boissons. Ils tiennent compte à cet égard des principes d'une alimentation saine ainsi que des allergies et des intolérances.

Grâce à leur habileté, à des recommandations créatives et à une communication minutieusement pensée, les spécialistes de la restauration vendent tout l'éventail des offres de restauration, des spécialités régionales destinées aux touristes aux menus gourmets dans le cadre d'un dîner aux chandelles.

Ils servent les repas et les boissons aux clients avec plaisir et enthousiasme. À la fin du repas, ils établissent la note pour les consommations. Leur personnalité leur permet de toujours garder une parfaite vue d'ensemble et de veiller à ce que leurs clients se sentent bien, et ce du premier contact jusqu'au départ de ces derniers.

Selon le type d'établissement et son orientation culinaire, les spécialistes de la restauration sont capables:

-
- de recommander des bières ou des vins appropriés en qualité de **jeune sommelier** et de les servir dans les règles de l'art;
- de préparer des créations spéciales à base de café et de thé en qualité de **jeune barista**;
- d'enthousiasmer les clients en qualité de **jeune barman** par la maîtrise de la préparation de cocktails;
- de préparer des mets spéciaux sur la base de recettes **en qualité de jeune chef de rang** et de flamber, trancher, fileter ou mariner des créations individuelles sous les yeux des clients.

Principales compétences opérationnelles

Les objectifs de formation sont divisés en cinq domaines de compétences opérationnelles:

Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte

En qualité d'hôtesse ou d'hôte, les spécialistes de la restauration organisent des événements en fonction des directives de l'établissement. Ils veillent à ce que l'agencement de l'espace soit adapté et l'ambiance appropriée et accueillent les clients. Par leur personnalité, ils créent une atmosphère agréable et veillent au bien-être des clients. Ils discernent les besoins spécifiques des clients et les conseillent également dans une seconde langue nationale ou en anglais. Ils recueillent les commentaires des clients et prennent les mesures appropriées.

Conception du service des boissons

Les spécialistes de la restauration préparent le service des boissons et ce, tant pour le service quotidien que pour les événements. Ils conseillent les clients sur les vins et les bières appropriés ainsi que sur d'autres boissons, réalisent des mélanges et présentent des cocktails. Ils servent ensuite les boissons aux clients.

Conception du service des mets

Les spécialistes de la restauration préparent le service des mets et recommandent des plats et des menus adaptés aux clients; ils dressent les mets de façon attrayante et séduisent les clients par une présentation soignée et un service stylé.

Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente

Les spécialistes de la restauration utilisent les systèmes de réservation, de commande et de caisse, établissent des notes et procèdent à l'encaissement. Ils connaissent les rouages opérationnels et organisent les processus opérationnels.

Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur

Les spécialistes de la restauration planifient et coordonnent les opérations avec d'autres secteurs de l'établissement et gèrent les stocks. Ils évitent en outre de jeter de la nourriture et des restes de nourriture (gaspillage d'aliments) et éliminent les marchandises, les déchets et les matières résiduelles selon des critères écologiques et économiques.

Ils accordent une grande importance à la qualité et à l'hygiène, font en sorte de préserver la valeur des locaux, des installations et des appareils et veillent à une utilisation économe de l'énergie et du matériel. Dans toutes les activités, ils veillent à la sécurité au travail, à la protection contre l'incendie, à la protection de la santé et à la protection de l'environnement.

Exercice de la profession

Les spécialistes de la restauration jouent un rôle d'hôte dans une entreprise gastronomique. Ils veillent au bien-être des clients et les enthousiasment en leur offrant une expérience culinaire particulière. Par leur personnalité, leur empathie et leurs bonnes manières, ils répondent avec prévenance et constance aux souhaits des clients. Un service des mets et des boissons efficace et prévenant passe par le conseil et la prise en charge des clients ainsi que par une collaboration convaincante et profitable avec d'autres secteurs de l'établissement.

Les spécialistes de la restauration bénéficient de nombreuses possibilités de développement professionnel. L'évolution professionnelle peut entre autres les amener à devenir chefs ou responsables de la restauration, mais une carrière de directeur d'entreprise gastronomique ou d'entrepreneur dans la restauration leur est également ouverte. L'indépendance professionnelle ou une carrière internationale offrent également des perspectives intéressantes.

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

Les spécialistes de la restauration offrent une expérience gastronomique particulière aux clients, que ce soit au niveau du service individuel des mets et des boissons ou dans le cadre de grands événements. Ils contribuent au bien-être individuel et collectif par un agencement approprié de l'espace, une ambiance de bon goût et une offre culinaire adéquate. Les spécialistes de la restauration sont des ambassadeurs du plaisir avec des histoires à raconter et des informations de fond à fournir sur les spécialités proposées.

Les entreprises gastronomiques suivent en permanence les tendances sociétales et adaptent leur assortiment de mets et de boissons ainsi que leurs services aux besoins des divers groupes cibles. Grâce à leur offre diversifiée et à leurs spécialités régionales, elles constituent aussi un pilier du tourisme.

Par l'optimisation des achats d'un point de vue écologique et en termes de volumes, un entreposage et une élimination sûrs et appropriés des denrées alimentaires, des matières premières et des matières résiduelles ainsi qu'une utilisation efficace de l'énergie et des ressources, les spécialistes de la restauration veillent à la protection durable des personnes et de la nature.

Culture générale

L'enseignement de la culture générale comprend 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

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles→						
a	Opérations en tant qu'hôte	a1: Préparer et co-élaborer des services et une ambiance compatibles avec l'événement, compte tenu des souhaits des clients et des directives de l'établissement.	a2: Accueillir les clients, déterminer leurs besoins et créer une atmosphère agréable par sa propre personnalité, une attitude appropriée et une grande assurance.	a3: Appliquer les méthodes de service dans le conseil de la clientèle.	a4: Établir des relations avec les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques et les clients et garder son calme dans des situations inhabituelles.	a5: Recueillir les commentaires directs des clients et mettre en œuvre des mesures.	a6: Transmettre et expliquer des traditions régionales et des particularités culturelles aux clients.	a7: Communiquer avec les clients et les conseiller sur les offres de l'établissement dans une deuxième langue nationale ou en anglais.
b	Conception du service des boissons	b1: Préparer la mise en place pour le service des boissons, tant dans le service quotidien que pour les grands événements.	b2: Conseiller les clients, recommander et vendre des boissons.	b3: Préparer des boissons, les arranger, les présenter aux clients et les servir.	b4: Dans le service des boissons, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.	b5: Dans le service des boissons, conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais en employant le langage spécialisé.		
c	Conception du service des mets	c1: Préparer la mise en place pour le service des mets, tant dans le service quotidien que pour les grands événements.	c2: Expliquer aux clients l'offre de mets, recommander et vendre des mets.	c3: Préparer et dresser des mets sous les yeux du client, les lui présenter et les servir.	c4: Dans le service des mets, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.	c5: Dans le service des mets, conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais en employant le langage spécialisé.		
d	Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente	d1: Utiliser les systèmes de réservation ainsi que les moyens d'information et de communication.	d2: Se servir des systèmes de commande et de caisse, établir les additions et procéder à l'encaissement.	d3: Utiliser l'infrastructure technique.	d4: Analyser et interpréter les commentaires et évaluations des clients.	d5: Appliquer les critères du concept opérationnel de l'établissement et de la planification des offres.	d6: Expliquer aux clients les prix définis pour les mets et les boissons et les justifier.	
e	Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur	e1: Gérer les marchandises, du contrôle des stocks jusqu'à la sortie des marchandises.	e2: Passer des accords avec les secteurs en amont et en aval (interfaces) et veiller avec ces derniers au bon fonctionnement des processus.	e3: Organiser le buffet des boissons et le poste de débarrasage.	e4: Éviter le gaspillage des aliments (Food Waste) et éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles.	e5: Prendre et mettre en œuvre des mesures pour préserver la valeur des locaux, des installations et des appareils, et utiliser l'énergie et le matériel de manière économe.		

f	Conception d'offres spéciales de l'établissement	f1: Recommander aux clients des bières ou des vins appropriés et les servir dans les règles de l'art.	f2: Préparer et servir aux clients des créations spéciales à base de café et de thé.	f3: Conseiller aux clients une offre complète de cocktails, préparer des cocktails complexes et les servir.	f4: Flamber, fileter, trancher, ou mariner des plats spéciaux sous les yeux des clients, les présenter et les servir.			
---	---------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

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: Opérations en tant qu' hôte		
Les clients constituent le plus important groupe d'intéressés de toute entreprise gastronomique. Leurs besoins et leur satisfaction constituent dès lors le point central des pensées et des actions des spécialistes de la restauration. Ils reçoivent, conseillent et encadrent les clients, leur recommandent des plats et des boissons, veillent à ce que le service soit exécuté selon les règles de l'art et prennent congé des clients avec amabilité et prévenance. L'accueil, le conseil et l'encadrement des clients sont d'importantes compétences des spécialistes de la restauration, qui en font, au cours de leur formation, une attitude et un comportement fondamentaux.		
Compétence opérationnelle a1: Préparer et co-élaborer des services et une ambiance compatibles avec l'événement, compte tenu des souhaits des clients et des directives de l'établissement.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a.1.1 Montrer les formes de tables appropriées pour l'établissement et les catégories de clients, les déterminer, les justifier et les utiliser dans les différentes situations. (C4)	Décrire les différentes formes de tables et déterminer la forme de table adaptée pour différents événements, décrire leurs avantages et inconvénients pour les clients et leurs besoins. (C3)	Déterminer, justifier et utiliser les formes de tables adaptées pour différents événements. (C4)
a.1.2 Employer les décorations pour pièces et tables en fonction de divers objectifs et de diverses catégories de clients. (C3)	Expliquer l'importance des possibilités de décoration pour diverses catégories de clients, décrire différents éléments de décoration pour pièces et tables et démontrer leurs avantages et inconvénients. (C2)	Comparer les possibilités de décoration pour diverses catégories de clients et utiliser différents éléments de décoration pour pièces et tables. (C3)
a.1.3 S'occuper des éléments de décoration tels que les fleurs coupées, les couverts etc. et prendre la responsabilité de préserver leur valeur. (C3)		S'occuper des fleurs coupées et d'autres éléments de décoration et assurer la préservation de leur valeur (C3)
a.1.4 Organiser l' ambiance des pièces selon les prescriptions avec de l'éclairage, de la musique etc. et créer un climat ambiant agréable (température, aération). (C3)	Décrire l'importance de l'ambiance pour un agencement intérieur agréable et établir des critères avec lesquels cet agencement peut être analysé et organisé pour satisfaire les clients (C4)	Agencer l'ambiance des pièces selon les prescriptions avec de l'éclairage, de la musique etc., et créer un climat ambiant agréable (température, aération). (C3)
a.1.5 Se servir de l' infrastructure technique , des éléments modernes d'équipement et d'aménagement ainsi que des effets spéciaux (p. ex. spectacle de lumières, son). (C3)	Expliquer l'intégration de l'infrastructure technique et des équipements modernes en tant qu'éléments servant à la création d'ambiance. (C2)	Expliquer et utiliser l'infrastructure technique et les équipements modernes en tant qu'éléments servant à la création d'ambiance. (C3)

Compétence opérationnelle a2: Accueillir les clients, déterminer leurs besoins et créer une atmosphère agréable par sa propre personnalité, une attitude appropriée et une grande assurance.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	a2.1 Décrire les différents segments de clientèle dans la branche de la restauration et expliquer leur importance ainsi que les tendances d'évolution possibles. (C2)	
a2.2 Identifier les besoins des clients et des catégories de clients de l'établissement lors des phases de contact, d'accueil, de conseil, de prise en charge et de départ, vérifier leur faisabilité, accomplir ses propres fonctions et tâches et agir en conséquence. (C4)	Décrire les différents types et catégories de clients et identifier leurs besoins de l'accueil jusqu'à leur départ. (C3)	À travers l'observation et la communication adroite (écoute active, technique d'interrogation) percevoir les souhaits des clients en fonction de la situation et de l'évènement. (C3)
a2.3 Recevoir les clients en fonction de l'évènement et de la situation et réagir aussi à leurs besoins imprévus. (C4)		Utiliser les bonnes manières (selon Knigge) en fonction de la situation. (C3)
a2.4 Avoir conscience de l'importance de son apparence personnelle, évaluer avec réalisme son propre comportement ainsi que son effet et le faire évoluer. (C4)	Expliquer l'importance de l'apparence personnelle et analyser son effet sur les clients, les collaborateurs et les autres groupes d'intéressés. (C4)	Établir le contact avec les clients par une présentation aimable et soignée et une attitude ouverte (compétence d'apparence). (C3)
a2.5 Accorder l'attention nécessaire aux soins corporels , au maquillage et à l' habillement / uniforme , au langage et à la gestuelle compte tenu des critères de l'établissement. (C3)		Expliquer l'importance des soins corporels, de l'habillement, du langage et de la gestuelle pour une bonne apparence, analyser et évaluer son propre effet sur les clients, les supérieurs hiérarchiques et les collaborateurs. (C4)

Compétence opérationnelle a3: Appliquer les méthodes de service dans le conseil de la clientèle.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs entreprise
a3.1 Appliquer les méthodes et les techniques de service pour différents événements et clients. (C3)	Expliquer les spécificités des méthodes et des techniques de service, montrer leur utilisation ainsi que leurs avantages et inconvénients. (C2)	Expliquer et appliquer les méthodes et les techniques de service pour différents événements et clients. (C3)
a3.2 Appliquer les prescriptions juridiques et les normes de qualité de l'établissement. (C3)	Expliquer les prescriptions juridiques en matière d'hygiène, de sécurité du travail et de protection contre l'incendie concernant les méthodes de service. (C2)	Appliquer les prescriptions juridiques en matière d'hygiène, de sécurité du travail et de protection contre l'incendie aux méthodes de service. (C3)

Compétence opérationnelle a4: Établir des relations avec les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques et les clients et garder son calme dans des situations inhabituelles.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs entreprise
a4.1 Établir des relations avec les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques et les clients dans un esprit collégial et de façon convaincante et profitable. (C4)	Expliquer l'évolution des changements de valeurs dans la société en référence avec la branche et en déduire les conséquences possibles pour l'établissement. (C3)	Dans le travail quotidien, organiser son propre comportement en fonction de l'équipe. (C3)
a4.2 Analyser les points forts et les points faibles de son propre comportement verbal et non verbal et le faire évoluer pour le bien des clients, des supérieurs hiérarchiques et des collaborateurs. (C5)	Analyser les dialogues difficiles avec les clients, décrire les problèmes de communication au niveau factuel, de l'expression de soi, des relations et des messages et assurer la communication par des comportements verbaux et non verbaux adéquats. (C4)	Adopter une culture de la communication constructive et un comportement aimable avec toutes les personnes impliquées (mise en pratique de la psychologie de la communication, formation). (C3)
a4.3 Garder son calme dans des situations inhabituelles et stressantes. (C3)		Garder son calme dans des situations inhabituelles et stressantes. (C3)

Compétence opérationnelle a5: Recueillir les commentaires directs des clients et mettre en œuvre des mesures.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs entreprise
a5.1 Enregistrer et relayer les commentaires positifs et négatifs des clients ainsi que les réclamations , et réagir de manière adaptée. (C4)	Décrire la procédure à suivre en cas de commentaires et de réclamations des clients et montrer les opportunités offertes par les réclamations. (C2)	
a5.2 Sur la base des résultats du travail et des commentaires des clients, s'interroger sur ses propres aptitudes et comportements et les faire évoluer. (C5)	Réfléchir aux commentaires sur ses propres prestations et son propre comportement. (C4)	Réfléchir aux commentaires sur ses propres prestations et son propre comportement. (C4)

Compétence opérationnelle a6: Transmettre et expliquer des traditions régionales et des particularités culturelles aux clients.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs entreprise
a6.1 Communiquer et expliquer des traditions et spécialités régionales ainsi que des particularités culturelles aux clients (plats régionaux, boissons, événements, coutumes, fêtes, curiosités, etc.). (C3)	Expliquer l'importance des traditions et spécialités régionales ainsi que des particularités culturelles (plats régionaux, boissons, événements, coutumes, fêtes, curiosités) pour la restauration et le tourisme. (C2)	
	a6.2 Comprendre la structure et l'importance de la branche et montrer les dynamiques. (C2)	
	a6.3 Au moyen d'exemples adaptés, expliquer l'évolution de la branche , identifier les différences régionales et expliquer les principales tendances. (C2)	

Compétence opérationnelle a7: Communiquer avec les clients et les conseiller sur les offres de l'établissement dans une deuxième langue nationale ou en anglais..		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs entreprise
	a7.1 Dans une seconde langue nationale ou en anglais, posséder le vocabulaire fondamental de la restauration et de ses propres activités (mets, denrées alimentaires, boissons, ustensiles de service, appareils et installations, vaisselle, verres, linge, décorations, etc.) et comprendre des textes et des explications simples. (C2)	
a7.2 Répondre aux besoins des clients oralement à bon escient, mener des conversations simples et conseiller les clients dans une seconde langue nationale ou en anglais. (C3)	Répondre aux besoins des clients oralement à bon escient, mener des conversations simples et conseiller les clients dans une seconde langue nationale ou en anglais. (C3)	

Domaine de compétences opérationnelles b: Conception du service des boissons

Les spécialistes en restauration disposent des connaissances nécessaires pour conseiller les clients avec compétence dans le service des boissons. Les spécialistes de la restauration sont capables de vendre aux clients des boissons de l'établissement en tenant compte de leurs exigences et des objectifs fixés. À cet effet, ils recommandent des boissons dans le cadre des dispositions légales et des normes de l'entreprise et les servent dans les règles de l'art.

Compétence opérationnelle b1: Préparer la mise en place pour le service des boissons tant dans le service quotidien que pour les grands événements.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>b1.1 Sur la base du planning quotidien du service des boissons, préparer les ustensiles nécessaires compte tenu des critères de l'établissement, tels que</p> <ul style="list-style-type: none"> - carte des vins et des boissons - ouvre-bouteille/tire-bouchon - ustensiles pour cocktails - bloc-notes et stylos - moyens électroniques <p>(C3)</p>	<p>Décrire les ustensiles nécessaires pour le service des boissons (C2)</p>	<p>Préparer et utiliser les ustensiles nécessaires pour le service des boissons, tels que</p> <ul style="list-style-type: none"> - carte des vins et des boissons - ouvre-bouteille/tire-bouchon - ustensiles pour cocktails - stylos et bloc-notes - moyens électroniques <p>(C3)</p>
<p>b1.2 Lors de réunions et d'occasions telles que les banquets, les événements, le catering, préparer la mise en place appropriée pour le service des boissons selon la liste de contrôle ou les critères de l'établissement. (C4)</p>	<p>Décrire les adaptations de la mise en place dans le service quotidien compte tenu des exigences des réunions et occasions telles que les banquets, les événements, le catering pour le service des boissons. (C2)</p> <p>Détails voir la carte des vins et des boissons (Cf. annexe 1).</p>	<p>Déduire et transposer les adaptations de la mise en place dans le service quotidien compte tenu des exigences des réunions et occasions telles que les banquets, les événements, le catering pour le service des boissons. (C3)</p> <p>Détails voir la carte des vins et des boissons (Cf. annexe 1).</p>

Compétence opérationnelle b2: Conseiller les clients, recommander et vendre des boissons.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b2.1 Expliquer et comparer les boissons alcooliques et non alcooliques quant à leur origine, production, entreposage et à leurs caractéristiques en employant le langage spécialisé correct. (C3)	Expliquer et comparer les boissons alcooliques et non alcooliques quant à leur origine, production, entreposage et à leurs caractéristiques en employant le langage spécialisé correct. (C2) Détails voir la carte des vins et des boissons (Cf. annexe 1).	Expliquer aux clients l'offre d'une carte des vins et des boissons. (C3) Détails voir la carte des vins et des boissons (Cf. annexe 1).
	b2.2 Décrire la structure des entretiens de conseil et de vente . (C2)	
b2.3 Recommander et vendre aux clients les boissons adaptées sur la base de leurs besoins et des connaissances en matière d'accords aromatiques des aliments (food pairing), ainsi que générer des ventes supplémentaires . (C4)	Expliquer les bases des accords aromatiques des aliments (food pairing) et recommander les boissons adaptées pour les mets indiqués. (C3)	Mener des entretiens de conseil et de vente orientés vers les clients et générer des ventes supplémentaires. (C3)
b2.4 Juger de la qualité des boissons et proposer des mesures en cas de défauts. (C4)	Expliquer les caractéristiques et les différences qualitatives des différents groupes de boissons. (C2)	Déterminer les différences qualitatives de différentes boissons. (C3)
b2.5 Vérifier que les offres de boissons et les cartes des boissons respectent les prescriptions juridiques (prescriptions de qualité, obligations de déclaration, limites d'âge, etc.) (C3)	Expliquer les prescriptions juridiques en matière de vente de boissons (prescriptions de qualité, obligations de déclaration, limites d'âge, etc.). (C2)	

Compétence opérationnelle b3: Préparer des boissons, les arranger, les présenter aux clients et les servir.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b3.1 Préparer et présenter les boissons sur la base des commandes des clients et des critères de l'établissement (C3)	Décrire la préparation des boissons, indiquer les températures de service, les quantités, les verres adaptés et les justifier. (C4) Détails voir la carte des boissons (Cf. annexe 1).	Préparer les boissons et les cocktails selon les prescriptions et les présenter dans les bons verres. (C3) Détails voir la carte des boissons (Cf. annexe 1).
b3.2 Montrer les techniques de présentation et de service pour le service des boissons et les appliquer. Dans le service des boissons, tenir compte du type de client et de ses besoins. (C3)	Expliquer les techniques de présentation et de service pour un service des boissons, comparer différentes techniques de présentation et les adapter en fonction des clients. (C4)	Montrer les techniques de présentation et de service pour un service des boissons et les appliquer. Dans le service des boissons tenir compte du type de client et de ses besoins. (C3)
b3.3 Effectuer une analyse sensorielle des boissons et, si nécessaire, proposer des mesures correctrices. (C3)	Expliquer les bases de l'analyse sensorielle des boissons. (C2)	Effectuer une analyse sensorielle des boissons et si nécessaire proposer des mesures correctrices. (C3)

Compétence opérationnelle b4: Dans le service des boissons, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b4.1 Respecter les dispositions de l' ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels se référant au service des boissons. (C3)	Montrer et justifier l'importance et les objectifs des dispositions de l'ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels se référant au service des boissons. (C4)	Respecter et justifier les dispositions de l'ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels se référant au service des boissons. (C4)
b4.2 Juger de la qualité des boissons et mettre en œuvre des mesures pour garantir la qualité. (C4)	Expliquer les objectifs de l'assurance qualité dans le service des boissons et en déduire les exigences essentielles à l'égard des entreprises gastronomiques. (C4)	Réfléchir aux exigences de l'assurance qualité dans le service des boissons et les mettre en œuvre. (C4)
b4.3 Appliquer les prescriptions du concept d'hygiène de l'entreprise se référant au service des boissons dans son propre domaine et, le cas échéant, proposer des améliorations. (C4)	Décrire l'importance du concept d'hygiène en matière de sécurité des denrées alimentaires (HACCP) dans le service des boissons et l'expliquer au moyen d'exemples. (C2)	Décrire les prescriptions du concept d'hygiène dans le service des boissons et les mettre en œuvre. (C3)
b4.4 Mettre en œuvre les mesures en matière de sécurité du travail, de protection contre l'incendie et de protection de la santé se référant au service des boissons et, à cet effet: <ul style="list-style-type: none"> – éliminer ou réduire au minimum les risques d'accident – prodiguer les premiers secours – identifier les causes des incendies – montrer le comportement à suivre en cas d'incendie (C3) (Cf. annexe 2).	Expliquer l'importance des recommandations de la branche en matière de sécurité du travail, de protection contre l'incendie et de protection de la santé se référant au service des boissons. (C2) (Cf. annexe 2).	Appliquer les mesures en matière de sécurité du travail, protection contre l'incendie et protection de la santé se référant au service des boissons et, à cet effet: <ul style="list-style-type: none"> – éliminer ou réduire au minimum les risques d'accident – prodiguer les premiers secours – identifier les causes des incendies – montrer le comportement à suivre en cas d'incendie (C3) (Cf. annexe 2).
b4.5 Appliquer les principes de l'établissement et les mesures de protection de l'environnement et de développement durable se référant au service des boissons. (C3)	Montrer les principes de l'établissement et les mesures de protection de l'environnement et de développement durable se référant au service des boissons. (C2)	Appliquer les principes de la protection de l'environnement et du développement durable au travail dans le CIE conformément aux prescriptions se référant au service des boissons. (C3)

Compétence opérationnelle b5: Dans le service des boissons, conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais en employant le langage spécialisé.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b5.1 Informer et conseiller les clients oralement dans une seconde langue nationale ou en anglais sur l' offre de boissons de l'établissement. (C3)	Présenter une offre de boissons oralement dans une seconde langue nationale ou en anglais selon une offre d'établissement en tenant compte des clients. (C3) Détails voir la carte des vins et des boissons (Cf. annexe 1).	

Domaine de compétences opérationnelles c: Conception du service des mets

Les spécialistes de la restauration disposent des connaissances nécessaires pour conseiller les clients avec compétence dans le service des mets. Les spécialistes de la restauration sont capables de vendre aux clients des mets de l'établissement en tenant compte des exigences des clients et des objectifs fixés. À cet effet, ils recommandent des mets dans le cadre des dispositions légales et de l'entreprise et les servent dans les règles de l'art.

Compétence opérationnelle c1 : Préparer la mise en place pour le service des mets tant dans le service quotidien que pour les grands événements.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c1.1 Planifier et préparer le planning journalier tant dans le service quotidien que pour les événements selon les critères de l'établissement. (C4)		
c1.2 Sur la base du planning quotidien du service des mets, préparer les ustensiles nécessaires , tels que: – carte des mets – bloc-notes et stylos – moyens électroniques – allumettes (C3)	Décrire les ustensiles nécessaires pour le service des mets. (C2)	Préparer les ustensiles nécessaires pour le service des mets, tels que: – carte des mets – bloc-notes et stylos – moyens électroniques – allumettes (C3)
c1.3 Utiliser les couverts pour différentes catégories de clients et occasions. (C3)	Décrire les couverts et montrer leurs possibilités d'utilisation. (C2)	Utiliser les couverts pour différentes catégories de clients et occasions. (C3)
c1.4 Préparer la mise en place et les couverts spéciaux pour les techniques de service correspondantes. (C3)	Expliquer les couverts spéciaux et leur utilisation. (C2)	Dresser les tables pour différentes occasions. (C3)
c1.5 Appliquer les méthodes et les procédures pour la préparation de couverts simples et spéciaux. (C3)	Appliquer les méthodes et les procédures pour la préparation de couverts simples et spéciaux. (C2)	Appliquer les méthodes et les procédures pour la préparation de couverts simples et spéciaux dans les menus à un plat et à plusieurs plats. (C3)
c1.6 Lors de réunions et d'occasions telles que les banquets, les événements, le catering , préparer la mise en place appropriée pour le service des mets selon les listes de contrôle ou les critères de l'établissement. (C3)	Décrire les adaptations de la mise en place dans le service quotidien compte tenu des exigences des réunions et des occasions telles que les banquets, les événements, le catering pour le service des mets. (C2) Détails voir la carte des mets (Cf. annexe 1).	

Compétence opérationnelle c2: Expliquer aux clients l'offre de mets, recommander et vendre des mets.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c2.1 Prendre en considération les rôles et l'importance des substances nutritives dans l'alimentation ainsi que leur utilisation dans la conception et le traitement des mets. (C3)	Montrer le rôle et l'importance des substances nutritives dans l'alimentation et expliquer, au moyen d'exemples, leur action positive sur l'organisme humain. (C2)	Prendre en considération les rôles et l'importance des substances nutritives dans l'alimentation ainsi que leur utilisation dans la conception et le traitement des mets. (C3)
c2.2 Au moment de recommander l'offre, conseiller les clients sur d'éventuelles intolérances et allergies aux denrées alimentaires et montrer les possibilités au sein de l'offre. (C4)	Expliquer les intolérances et les allergies aux denrées alimentaires. (C2)	
	c2.3 Montrer les fondements et les principes de la conception et de la réalisation d'une alimentation saine et, à cet effet, soumettre son propre comportement alimentaire à un examen critique. (C4)	
c2.4 Distinguer les formes d'alimentation dans l'offre de l'établissement et conseiller les clients en conséquence. (C3)	Expliquer les formes d'alimentation et montrer leurs effets possibles sur la santé. (C2)	
c2.5 Informer les clients sur les méthodes de cuisson dans l'offre de l'établissement et les expliquer. (C3)	Décrire les méthodes de cuisson fondamentales d'une offre d'établissement. (C2) Méthodes de cuisson voir la carte des mets (Cf. annexe 1).	Décrire les méthodes de cuisson fondamentales d'une offre d'établissement. (C2) Méthodes de cuisson voir la carte des mets (Cf. annexe 1).
	c2.6 Expliquer les bases légales du traitement, de la déclaration et de la vente de denrées alimentaires . (C2)	
c2.7 Juger les mets sur leur qualité dans l'offre de l'établissement et mettre en œuvre des mesures pour assurer la qualité . (C3)	Décrire les mets selon une offre d'établissement quant à leur origine, leurs propriétés, leurs caractéristiques, leur fabrication et leur qualité en employant le langage spécialisé correct. (C2) Détails voir la carte des mets (Cf. annexe 1).	Décrire les mets selon une offre d'établissement quant à leur origine, leurs propriétés, leurs caractéristiques, leur fabrication et leur qualité en employant le langage spécialisé correct. (C2) Détails voir la carte des mets (Cf. annexe 1).
	c2.8 Décrire la structure des entretiens de conseil et de vente . (C2)	
c2.9 Recommander et vendre aux clients les mets adaptés sur la base de leurs besoins et des connaissances en matière	Expliquer les bases des accords aromatiques des aliments (food pairing). (C2)	Mener des entretiens de conseil et de vente orientés vers les clients et générer des ventes supplémentaires. (C3)

d'accords aromatiques des aliments (food pairing), ainsi que générer des ventes supplémentaires. (C4)		
		c2.10 Expliquer l'importance économique et écologique du caractère régional, de la saisonnalité et de la production durable des plats. (C2)

Compétence opérationnelle c3: Préparer et dresser des mets sous les yeux du client, les lui présenter et les servir.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.1 Appliquer les méthodes et les techniques de service à différents menus et événements. (C3)	Expliquer les méthodes et les techniques de service ainsi que leur utilisation et leurs avantages et inconvénients. (C2)	Appliquer les méthodes et les techniques de service à différentes situations et les optimiser continuellement. (C3)
c3.2 Dresser les mets selon l'offre de l'établissement et les servir. (C3)	Décrire les types de buffets et leurs possibilités d'utilisation. (C2)	Dresser les mets selon l'offre de l'établissement et servir. - buffet - pause durant un séminaire - lunch - etc. (C3) Détails voir la carte des mets

Compétence opérationnelle c4: Dans le service des mets, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c4.1 Montrer et appliquer les dispositions de l' ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels se référant au service des mets au moyen de problèmes appropriés. (C3)	Montrer et justifier l'importance et les objectifs de l'ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels se référant au service des mets pour la conception des processus de travail. (C4)	Exécuter et justifier les dispositions de l'ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels se référant au service des mets. (C4)
c4.2 Juger de la qualité des mets et mettre en œuvre des mesures pour garantir la qualité. (C3)	Expliquer les objectifs de l'assurance qualité dans le service des mets et en déduire les exigences essentielles à l'égard des entreprises gastronomiques. (C4)	Réfléchir aux exigences de l'assurance qualité dans le service des mets et les mettre en œuvre. (C3)
c4.3 Appliquer les prescriptions du concept d'hygiène de l'établissement se référant au service des mets dans son propre domaine et le cas échéant proposer des améliorations. (C4)	Décrire l'importance du concept d'hygiène en matière de sécurité des denrées alimentaires (HACCP) dans le service des mets et l'expliquer au moyen d'exemples. (C2)	Décrire les prescriptions du concept d'hygiène dans le service des mets et les mettre en œuvre. (C2)
c4.4 Mettre en œuvre les mesures en matière de sécurité du travail, de protection contre l'incendie et de protection de la santé se référant au service des mets et, à cet effet: <ul style="list-style-type: none"> – éliminer ou réduire au minimum les risques d'accident – prodiguer les premiers secours – identifier les causes des incendies – montrer le comportement à suivre en cas d'incendie (C3) (Cf. annexe 2).	Expliquer l'importance des recommandations de la branche en matière de sécurité du travail, de protection contre l'incendie et de protection de la santé se référant au service des mets. (C2) (Cf. annexe 2).	Mettre en œuvre les mesures en matière de sécurité du travail, de protection contre l'incendie et de protection de la santé se référant au service des mets et, à cet effet: <ul style="list-style-type: none"> – éliminer ou réduire au minimum les risques d'accident – prodiguer les premiers secours – identifier les causes des incendies – montrer le comportement à suivre en cas d'incendie (C3) (Cf. annexe 2).
c4.5 Appliquer les principes de l'établissement et les mesures de protection de l'environnement et de développement durable se référant au service des mets. (C3)	Montrer les principes et les mesures de protection de l'environnement et de développement durable se référant au service des mets au moyen d'exemples. (C2)	Appliquer les principes de la protection de l'environnement et du développement durable au travail dans le CIE conformément aux prescriptions se référant au service des mets. (C3)

Compétence opérationnelle c5: Dans le service des mets, conseiller les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais en employant le langage spécialisé.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c5.1 Informer et conseiller les clients oralement dans une seconde langue nationale ou en anglais sur l'offre de mets de l'établissement. (C3)</p>	<p>Présenter une offre de mets oralement dans une seconde langue nationale ou en anglais compte tenu d'une offre d'établissement et des clients. (C3)</p> <p>Détails voir la carte des mets (Cf. annexe 1).</p>	

Domaine de compétences opérationnelles d: Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente.

Le succès dans la branche de la restauration ne peut être atteint, que ce soit par l'entreprise ou par les collaborateurs, que si les spécialistes de la restauration appliquent les mesures de marketing adaptées. Les spécialistes de la restauration participent à la conception de l'offre de boissons et de mets et mettent en œuvre de façon réfléchie et autonome les mesures de promotion des ventes.

Compétence opérationnelle d1 : Utiliser les systèmes de réservation ainsi que les moyens d'information et de communication.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d1.1 Utiliser le système de réservation de l'établissement. (C3)	Décrire les systèmes de réservation et expliquer leurs avantages et inconvénients. (C2)	
d1.2 Utiliser les moyens d'information et de communication en tenant compte des clients, établir des documents et les transmettre. (C4)	Décrire les documents et les moyens de communication utilisés dans un établissement et expliquer leur fonction. (C2)	

Compétence opérationnelle d2: Se servir des systèmes de commande et de caisse, établir les additions et procéder à l'encaissement.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d2.1 Utiliser les systèmes de commande et de caisse et assurer la procédure d'enregistrement, de la commande jusqu'à l'encaissement. (C3)	Décrire les systèmes de commande et de caisse, expliquer leurs avantages et inconvénients et montrer la procédure d'enregistrement, de la commande jusqu'à l'encaissement. (C2)	Utiliser les systèmes de commande et de caisse et assurer la procédure d'enregistrement, de la commande jusqu'à l'encaissement. (C3)
d2.2 Établir les notes et convertir les montants des notes dans d'autres monnaies , les présenter et les expliquer au client et procéder à l'encaissement. (C4)	Établir les notes et convertir les montants des notes dans d'autres monnaies. (C3)	Établir les notes, les présenter au client et procéder à l'encaissement. (C3)
d2.3 Utiliser les modes et moyens de paiement dans son propre établissement. (C3)	Décrire les caractéristiques de l'encaissement en espèces / sans espèces ainsi que les moyens de paiement, et présenter leurs avantages et inconvénients pour le client et l'établissement. (C2)	Utiliser les modes et moyens de paiement. (C3)
d2.4 Procéder à son propre décompte journalier . (C3)		

Compétence opérationnelle d3: Utiliser l'infrastructure technique.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d3.1 Utiliser les machines, les appareils et les ustensiles dans un but de promotion des ventes et si nécessaire les expliquer aux clients. (C3)	Expliquer les propriétés et le fonctionnement des machines, des appareils et des ustensiles les plus importants dans un but de promotion des ventes. (C2)	Utiliser les machines, les appareils et les ustensiles de manière appropriée et montrer comment s'en servir. (C3)

Compétence opérationnelle d4: Analyser et interpréter les commentaires et évaluations des clients.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d4.1 Prendre note des commentaires des clients et les relayer, réagir de manière adaptée. (C4)	Décrire la procédure à suivre par rapport aux commentaires des clients et déduire des mesures pour assurer de bonnes relations avec les clients. (C4)	
d4.2 Analyser les données et les avis des clients et en déduire des mesures efficaces en termes de publicité. (C4)	Expliquer les possibilités de gestion des données et des avis des clients (y compris les statistiques). (C2)	

Compétence opérationnelle d5: Appliquer les critères du concept opérationnel de l'établissement et de la planification des offres.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d5.1 Déduire l'importance du concept d'entreprise pour ses propres tâches. (C3)	Décrire différentes sortes d'entreprises gastronomiques et expliquer leurs points forts et leurs points faibles dans le contexte des opportunités et des risques économiques. (C4)	
	d5.2 Décrire les quatre P du marketing mix (Product, Price, Place, Promotion). (C2)	
	d5.3 Déterminer le marketing mix pour un établissement. (C3)	
d5.4 Analyser l' offre de l'établissement selon les principes du marketing mix. (C4)	Analyser une offre d'établissement selon les principes du marketing mix et élaborer des alternatives. (C4) Détails voir la carte des boissons et des mets (cf. annexe 1)	
	d5.5 Expliquer les éléments de la promotion des ventes tels que les contenus, la structure et la conception de la carte des vins, des boissons et des mets . (C2)	
d5.6 Présenter les boissons et les mets selon le thème de l'évènement et les caractéristiques des lieux (p. ex. présentoirs, vitrines, point de vente). (C3)	Décrire les formes de présentation pour la vente de boissons et de mets. (C2)	Appliquer les formes de présentation pour la vente de boissons et de mets. (C3)

Compétence opérationnelle d6: Expliquer aux clients les prix définis pour les mets et les boissons et les justifier.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	d6.1 Expliquer les notions de rentabilité , de productivité , de dépenses , de recettes et de bénéfice au moyen d'exemples simples et expliquer leur importance pour la conduite et le succès d'une entreprise de restauration. (C2)	
d6.2 Expliquer aux clients et justifier la structure des coûts et la formation des prix de certains produits. (C4)	Expliquer la structure de calculs simples et établir des calculs pour des produits gastronomiques, ainsi que décrire leur importance pour la	

	formation des prix au moyen d'exemples. (C2)	
--	----------------------------------------------	--

Domaine de compétences opérationnelles e: Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur

Le bon fonctionnement des processus opérationnels est important pour les entreprises gastronomiques. Ils couvrent notamment l'hygiène, la sécurité du travail, la protection contre l'incendie et la protection de la santé, non seulement parce que des prescriptions légales et d'entreprises posent ces exigences, mais aussi parce que l'hygiène est un facteur décisif, autant pour la qualité des produits que pour le maintien de la valeur. Les spécialistes de la restauration participent de façon engagée et consciencieuse au respect de ces prescriptions et les mettent en œuvre au quotidien dans l'établissement.

Compétence opérationnelle e1 : Gérer les marchandises, du contrôle des stocks jusqu'à la sortie des marchandises.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e1.1 Mettre en œuvre le processus de gestion des marchandises depuis l'achat, la réception et l'entreposage jusqu'à la sortie des marchandises. (C3)	Expliquer les objectifs de la gestion des marchandises et leur importance pour le succès d'une entreprise gastronomique. (C2)	
	e1.2 Expliquer les critères de la gestion économique et écologique des marchandises . (C2)	
e1.3 Entreposer les marchandises de manière économique et écologique et, à cet effet, veiller aux points suivants: <ul style="list-style-type: none"> - lieux d'entreposage - températures - documentations - bases légales (C3)	Décrire les principes juridiques et les lignes directrices pour le contrôle et l'entreposage, ainsi que les documents nécessaires. (C2)	Appliquer les bases légales de l'entreposage des marchandises et, à cet effet, veiller aux points suivants. <ul style="list-style-type: none"> - lieux d'entreposage - températures - documentations - bases légales (C3)
e1.4 Effectuer l' inventaire des marchandises de l'établissement selon les prescriptions et pointer les listes d'inventaire. (C3)	Expliquer l'importance et les objectifs de l'inventaire ainsi que le déroulement et l'emploi de l'inventaire. (C2)	

Compétence opérationnelle e2: Passer des accords avec les secteurs en amont et en aval (interfaces) et veiller avec ces derniers au bon fonctionnement des processus.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	e2.1 Décrire les instruments de planification du travail et expliquer leur importance pour l'organisation efficace de son propre travail. (C2)	
e2.2 Planifier et mettre en œuvre avec les services en amont et en aval (interfaces) le service quotidien et les processus de travail compte tenu des prescriptions. (C3)	Décrire ses propres activités en lien avec les services en amont et en aval ainsi que les principales interfaces. (C2)	Planifier et mettre en œuvre avec les services en amont et en aval (interfaces) le service quotidien et les processus de travail compte tenu des prescriptions. (C3)
e2.3 Adapter les plannings des ressources prescrits et élaborés compte tenu des événements importants et/ou spéciaux et, à cet effet, tenir compte des prescriptions légales. (C4)	Expliquer l'importance de la planification des ressources pour la mise en œuvre des objectifs de l'établissement et, à cet effet, tenir compte des prescriptions légales. (C2)	
e2.4 Utiliser des documents comme les listes de contrôle, de matériel etc., et les compléter en cas de besoin. (C3)	Établir des listes de contrôle pour ses propres activités et processus. (C3)	Utiliser des listes de contrôle et les compléter en cas de besoin. (C3)

Compétence opérationnelle e3: Organiser le buffet des boissons et le poste de débarrassage.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e3.1 Se servir des installations et des appareils au buffet des boissons et appliquer les processus de manière optimale. (C3)	Décrire les installations et les appareils ainsi que les activités au buffet des boissons. (C2)	Se servir des installations et des appareils au buffet des boissons et appliquer les processus de manière optimale. (C3)
e3.2 Nettoyer le buffet des boissons et les appareils, vérifier les stocks (p. ex. liste des stocks) et les compléter. (C3)		Nettoyer le buffet des boissons et les appareils, vérifier les stocks (p. ex. liste des stocks) et les compléter. (C3)
e3.3 Organiser le poste de service (poste de débarrassage) en tenant compte des prescriptions d'hygiène. (C3)	Expliquer l'organisation optimale du poste de service (poste de débarrassage) et appliquer les prescriptions en matière d'élimination et de recyclage. (C3)	Organiser le poste de service (poste de débarrassage) en tenant compte des prescriptions d'hygiène. (C3)

Compétence opérationnelle e4: Éviter le gaspillage des aliments (Food Waste) et éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e4.1 Participer à la planification des mesures pour éviter le gaspillage d'aliments et les mettre en œuvre. – Mesures lors du dressage et du service – traitement des mets (réfrigération, protection contre les impuretés, etc.) – planification et utilisation des possibilités de recyclage (C4)	Expliquer les principes et les mesures pour éviter le gaspillage d'aliments. (C2)	Mettre en œuvre les mesures pour éviter le gaspillage d'aliments. (C3)
e4.2 Éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles de manière économique et écologique. (C3)	Décrire les objectifs et les principes de la gestion écologique et économique des déchets, de l'acquisition jusqu'au recyclage. (C2)	Éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles de manière économique et écologique. (C3)

Compétence opérationnelle e5: Prendre et mettre en œuvre des mesures pour préserver la valeur des locaux, des installations et des appareils et utiliser l'énergie et le matériel de manière économe.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e5.1 Utiliser des machines, des appareils et des outils de travail pour nettoyer selon les prescriptions. (C3)	Expliquer les différences entre le nettoyage d'entretien, le nettoyage intermédiaire et le nettoyage en profondeur. (C2)	Utiliser des machines, des appareils et des outils de travail pour nettoyer selon les prescriptions. (C3)
e5.2 Nettoyer les machines, les appareils et les ustensiles ainsi que les locaux de vente et de production, y compris le mobilier . (C3)	Décrire le nettoyage des locaux de vente et de production, des installations, des machines, des appareils et des ustensiles. (C2)	Nettoyer les machines, les appareils et les ustensiles ainsi que les locaux de vente et de production, y compris le mobilier. (C3)
e5.3 En cas de dommages ou d'usure excessive, informer le supérieur hiérarchique et prendre les mesures nécessaires. (C3)		
e5.4 Utiliser les produits de nettoyage de manière économique et écologique. (C3)	Expliquer l'utilisation économique et écologique des produits de nettoyage et leurs effets. (C2)	Utiliser les produits de nettoyage de manière économique et écologique. (C3)

Domaine de compétences opérationnelles f: Conception d'offres spéciales de l'établissement

Pour tenir compte au mieux des besoins des clients et des possibilités des entreprises gastronomiques, les personnes en formation se spécialisent dans l'une des quatre compétences complémentaires suivantes:

Chaque personne en formation acquiert une compétence opérationnelle parmi les compétences opérationnelles f1-f4. La compétence opérationnelle à acquérir est définie par l'entreprise formatrice avant la fin de la première année d'apprentissage.

Compétence complémentaire f1: Jeune sommelier: recommander aux clients des bières ou des vins appropriés et les servir dans les règles de l'art.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>f1.1 Préparation</p> <p>Établir la mise en place selon l'offre de vins ou de bières de l'établissement ainsi que selon l'évènement et le segment de clientèle, et veiller à créer une ambiance adaptée. (C3)</p>		<p>Préparation</p> <p>Établir la mise en place selon une offre spéciale de vins ou de bières ainsi que selon l'évènement et le segment de clientèle, et veiller à créer une ambiance adaptée. (C3)</p>
<p>f1.2 Encadrement des clients</p> <p>Informer et conseiller les clients de manière spécifique et précise sur les vins ou les bières. (C4)</p> <p>Fournir aux clients des informations sur le vin ou la bière en employant un langage spécialisé correct et en anglais. (C3)</p>		<p>Encadrement des clients</p> <p>Inform</p> er et conseiller les clients de manière spécifique et précise sur les vins ou les bières. (C4) <p>Fournir aux clients des informations sur le vin ou la bière en employant un langage spécialisé correct et en anglais. (C3)</p>
<p>f1.3 Présentation</p> <p>Présenter les vins ou les bières de manière professionnelle et attractive et les servir. (C3)</p>		<p>Présentation</p> <p>Présenter les vins ou les bières de manière professionnelle et attractive et les servir. (C3)</p> <p>Comparer différentes offres de l'établissement (C3)</p>
<p>f1.4 Suivi</p> <p>Contrôler la qualité des vins ou des bières sur le plan sensoriel et adopter des mesures appropriées en cas de produits défectueux. (C4)</p> <p>Expliquer et justifier les bases du calcul et de la formation des prix. (C3)</p>		<p>Suivi</p> <p>Procéder à un contrôle sensoriel et qualitatif des produits et apporter des améliorations. (C3)</p> <p>Expliquer et justifier les bases du calcul et de la formation des prix. (C3)</p>

Compétence complémentaire f2: Jeune barista: préparer et servir aux clients des créations spéciales à base de café et de thé.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>f2.1 Préparation</p> <p>Planifier et établir la mise en place selon l'offre de l'établissement en matière de café et de thé et veiller à créer une ambiance adaptée. (C3)</p>		<p>Préparation</p> <p>Planifier et établir la mise en place selon l'offre de café ou de thé et veiller à créer une ambiance adaptée. (C3)</p>
<p>f2.2 Encadrement des clients</p> <p>Formuler des recommandations spécifiques aux offres et fournir aux clients des informations sur les boissons à base de café ou de thé compte tenu de la situation (langage spécialisé correct et anglais). (C3)</p> <p>Expliquer les méthodes de production durables et la qualité des différents produits. (C4)</p>		<p>Encadrement des clients</p> <p>Faire des recommandations spécifiques aux offres et fournir aux clients des informations sur les boissons à base de café ou de thé compte tenu de la situation (langage spécialisé correct et anglais). (C3)</p> <p>Expliquer les méthodes de production durables et la qualité des différents produits. (C4)</p>
<p>f2.3 Présentation</p> <p>Préparer des boissons à base de café ou de thé spéciales et développer ses propres créations selon l'offre de l'établissement. (C5)</p> <p>Fournir aux clients des informations sur l'origine et la composition du café ou du thé en employant le langage spécialisé. (C3)</p> <p>Créer une expérience pour les clients en employant des effets spéciaux (effets spectaculaires). (C3)</p> <p>Se servir des diverses techniques et formes de présentation en employant des moyens appropriés. (C3)</p>		<p>Présentation</p> <p>Préparer des boissons à base de café ou de thé spéciales et développer ses propres créations selon l'offre du CIE. (C5)</p> <p>Fournir aux clients des informations sur l'origine et la composition du café ou du thé en employant le langage spécialisé. (C3)</p> <p>Se servir des diverses techniques et formes de présentation en employant des moyens appropriés (appareils, éléments spectaculaires, etc.). (C3)</p> <p>Développer un répertoire personnel d'effets spectaculaires et spéciaux. (C4)</p>
<p>f2.4 Suivi</p> <p>Contrôler la qualité du café ou du thé sur le plan sensoriel et adopter les mesures appropriées en cas de produits défectueux. (C4)</p> <p>Expliquer et justifier les bases du calcul et de la formation des prix. (C3)</p>		<p>Suivi</p> <p>Contrôler la qualité du café ou du thé et adopter les mesures appropriées en cas de produits défectueux. (C4)</p> <p>Expliquer et justifier les bases du calcul et de la formation des prix. (C3)</p>

Compétence complémentaire f3: Jeune barman: conseiller aux clients une offre complète de cocktails, préparer des cocktails complexes et les servir.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>f3.1 Préparation</p> <p>Planifier et concevoir les offres. (boissons de la semaine/cocktail de la semaine, etc.) (C3)</p> <p>Préparer la mise en place selon l'offre du bar et veiller à créer une ambiance spéciale. (C3)</p>		<p>Préparation</p> <p>Planifier et concevoir les offres. (boissons de la semaine/cocktail de la semaine, etc.) (C3)</p> <p>Préparer la mise en place selon l'offre du bar et veiller à créer une ambiance spéciale. (C3)</p>
<p>f3.2 Encadrement des clients</p> <p>Formuler des recommandations spécifiques aux offres. (C3)</p> <p>Fournir aux clients des informations sur les boissons et les recettes en anglais et en employant le langage spécialisé. (C3)</p> <p>Encadrer les segments de clientèle multiculturelle en fonction des besoins et des attentes. (C3)</p>		<p>Encadrement des clients</p> <p>Formuler des recommandations spécifiques aux offres. (C3)</p> <p>Fournir aux clients des informations sur les boissons et les recettes en anglais et en employant le langage spécialisé. (C3)</p> <p>Encadrer les segments de clientèle multiculturelle selon les besoins et les attentes. (C3)</p>
<p>f3.3 Présentation</p> <p>Appliquer les recettes du bar. (C3)</p> <p>Développer ses propres créations selon l'offre de l'établissement et les souhaits des clients. (C5)</p> <p>Créer une expérience pour les clients en employant des effets spéciaux (effets spectaculaires). (C3)</p>		<p>Présentation</p> <p>Appliquer les recettes du bar. (C3)</p> <p>Développer ses propres créations selon l'offre du CIE. (C5)</p> <p>Développer un répertoire personnel d'effets spectaculaires et spéciaux. (C4)</p>
<p>f3.4 Suivi</p> <p>Établir une analyse de l'offre, calculer le prix de revient des produits et effectuer l'inventaire et les commandes en fonction de l'offre de l'établissement. (C4)</p> <p>Contrôler les boissons et les spiritueux sur le plan sensoriel et les classer en groupes de spiritueux. (C4)</p>		<p>Suivi</p> <p>Contrôler les boissons et les spiritueux sur le plan sensoriel et les classer en groupes de spiritueux. (C4)</p> <p>Calculer le prix de revient des produits. (C4)</p> <p>Comparer différentes offres de l'établissement. (C3)</p>

Compétence complémentaire f4: Jeune chef de rang: Flamber, fileter, trancher ou mariner des plats spéciaux sous les yeux des clients, les présenter et les servir.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>f4.1 Préparation</p> <p>Établir la mise en place selon l'offre de mets de l'établissement ainsi que selon l'évènement et le segment de clientèle, et veiller à créer une ambiance adaptée. (C3)</p> <p>Prendre des accords avec les interfaces (p. ex. cuisine). (C3)</p> <p>Développer ses propres créations selon l'offre de l'établissement (flamber, mariner, etc.). (C5)</p>		<p>Préparation</p> <p>Établir la mise en place selon l'offre de mets de l'établissement ainsi que selon l'évènement et le segment de clientèle, et veiller à créer une ambiance adaptée. (C3)</p> <p>Développer ses propres créations selon l'offre de l'établissement (flamber, mariner, etc.). (C5)</p>
<p>f4.2 Encadrement des clients</p> <p>Expliquer aux clients la préparation et la création de plats. (C2)</p> <p>Créer une expérience pour les clients en employant des effets spéciaux (effets spectaculaires). (C4)</p>		<p>Préparer des plats sous les yeux des clients</p> <p>Expliquer aux clients la préparation et la création de plats. (C2)</p> <p>Développer un répertoire personnel d'effets spectaculaires et spéciaux. (C4)</p>
<p>f4.3 Présentation</p> <p>Préparer des plats sous les yeux des clients: flamber, fileter, trancher, mariner etc. et dresser de manière attrayante. (C5)</p>		<p>Présentation</p> <p>Préparer des plats sous les yeux des clients Affiner ses capacités personnelles lors de la préparation sous les yeux des clients (flamber, fileter, trancher, mariner etc.). (C5)</p>
<p>f4.4 Suivi</p> <p>Procéder à un contrôle sensoriel et qualitatif des plats et apporter des améliorations. (C4)</p>		<p>Suivi</p> <p>Procéder à un contrôle sensoriel et qualitatif des plats et apporter des améliorations. (C4)</p>

Élaboration

Le plan de formation a été élaboré par l'organisation signataire du monde du travail. Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du [date d'édiction de l'Orfo] sur la formation professionnelle initiale de spécialiste de la restauration 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

Le directeur

Urs Masshardt

Max Züst

Le présent plan de formation est approuvé par le SEFRI après examen.

Berne, le [date/cachet]

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

Toni Messner
Chef de l'unité Formation professionnelle initiale

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 spécialiste de la restauration CFC	<i>Version électronique</i> Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (www.bvz.admin.ch) <i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique (www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html)
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de spécialiste de la restauration 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	Modèle SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse www.hotelgastro.ch
Carte des mets	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse www.hotelgastro.ch
Carte des vins et des boissons	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse www.hotelgastro.ch
Documentation de la formation en entreprise	Modèle SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch 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
Équipement/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 Suisse
Règlement d'organisation pour les cours interentreprises	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse www.hotelgastro.ch
Plan d'étude pour les écoles professionnelles	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse
Règlement de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité	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, de 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 d'employée de la restauration/employé de la restauration AFP 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 : Liste de contrôle du SECO)	
Chiffre	Travail dangereux (Expression selon la liste de contrôle du SECO)
3	<p>Travaux qui surchargent les jeunes sur le plan physique</p> <p>a) Travaux qui excèdent objectivement les capacités physiques des jeunes. Le déplacement de charges, les postures pénibles et les mouvements défavorables en font partie.</p> <p>1) Manipulation manuelle de lourdes charges ou déplacement fréquent de charges. Hommes : plus de 15kg ; femmes : 11kg ; 3t par jour</p> <p>2) Mouvements répétitifs de levage et port de charges (2 heures par jour)</p>
4	<p>Travaux exposant à des influences physiques dangereuses pour la santé</p> <p>a) Travaux avec des agents chauds ou froids</p> <p>i) Travaux exposant à des radiations non ionisantes</p>
6	<p>Travaux exposant à des produits chimiques nocifs</p> <p>1) Travaux avec des agents chimiques nocifs assortis d'une des phrases R² ou H³ suivantes :</p> <p>2) Substances avec effets irréversibles très graves (R39 / H370)</p> <p>3) Substances pouvant entraîner une sensibilisation par inhalation (désignées par « S » dans la liste « Valeurs limites d'exposition aux postes de travail » ; R42 / H334)</p> <p>4) Substances pouvant entraîner une sensibilisation par contact avec la peau (désignées par « S » dans la liste « Valeurs limites d'exposition aux postes de travail » ; R43 / H317)</p>
8	<p>Travaux avec des outils de travail ou animaux dangereux</p> <p>a) Travaux avec des outils de travail présentant des risques d'accidents dont on peut supposer que les jeunes, du fait de leur conscience insuffisante des risques ou de leur manque d'expérience ou de formation, ne peuvent ni les identifier ni les prévenir</p> <p>1) Outils, équipements, machines</p> <p>d) Travaux impliquant des éléments qui comportent des surfaces dangereuses (coins, angles, pointes, arêtes vives, rugosité)</p>

² Cf. ordonnance sur les produits chimiques du 18 mai 2005 (AS 2005 2721, 2007 821, 2009 401 805 1135, 2010 5223, 2011 5227, 2012 6103, 2013 201 3041, 2014 2073 3857)

³ Cf. termes du règlement (CE) N°. 1272/2008 dans l'annexe 2, ch. 1 de l'ordonnance sur les produits chimiques du 5 juin 2015 (RS 813.11)

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	Danger(s)	Chiffre(s) ⁵	Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel ⁴ de l'entreprise								
				Formation			Instruction des personnes en formation	Surveillance des personnes en formation				
				Formation en entreprise	Appui durant les CI	Appui de l'EP		En permanence	Fréquemment	Occasionnellement		
Charges lourdes <i>PF objectif général : e1</i>	<ul style="list-style-type: none"> Déplacer manuellement des charges lourdes Risque de chute Lésions dorsales 	3a) 1)2)3)4)5)	<ul style="list-style-type: none"> Techniques de levage et de transport. Utiliser des outils appropriés pour les objets lourds. En cas de dépassement du seuil (3a), une détermination des dangers selon SUVA 88190 doit être effectuée. Utiliser des aides à la montée sécurisées. Échelles avec sigle GS et appui sûr. <p><i>Outils:</i> Commentaire de l'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail, art. 25 « Charges / jeunes » Liste de contrôle SUVA 44018.f « Soulever et porter correctement une charge » Liste de contrôle CFST 6802 « Cuisines » Solutions par branche CFST numéro 44 « Manuel Sécurité au travail » ou concept de sécurité au travail propre à l'entreprise avec normes opérationnelles.</p>	1 ^{er} semestre	1 ^{er} semestre	3 ^{ème} semestre	Former les personnes en formation avant l'entrée en fonction à l'aide des listes de contrôle (PERCO, PàS etc.). Démonstration et utilisation pratique.	1 ^{ère} année d'apprentissage	2 ^{ème} année d'apprentissage	3 ^{ème} année d'apprentissage		
Manipuler et nettoyer avec des produits chimiques <i>PF objectif général : e4, e5</i>	<ul style="list-style-type: none"> Brûlure chimique Inhalation de vapeurs dangereuses Ingestion Brûlure Agents chimiques nocifs 	6a 1)2)3)	<ul style="list-style-type: none"> Lieu de stockage / Accès aux fiches de données de sécurité. Manipulation de produits dangereux. Symboles GHS. Mesures de premiers secours. Port correct de vêtements adéquats et d'EPI (masque de protection, lunettes de protection, gants, tablier, chaussures de protection adéquates). <p><i>Outils :</i> fiches de données de sécurité. Plan de nettoyage.</p>	1 ^{er} semestre	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	Démonstration et utilisation pratique. Accès aux stocks et utilisation de produits dangereux seulement après une formation réussie. Mettre personnellement à disposition des personnes en formation des équipements de protection et veiller à leur utilisation.	1 ^{ère} année d'apprentissage	2 ^{ème} année d'apprentissage	3 ^{ème} année d'apprentissage		

⁴ 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.

⁵ Chiffre selon la liste de contrôle du SECO « Les travaux dangereux dans le cadre de la formation professionnelle initiale »

<p>Travaux avec des appareils et des machines électriques / Dépannage <i>PF objectif général : a1, c3, d3, d5, e3, e5</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Court-circuit • Contusion • Brûlure • Risque de coupure 	8a 1)	<p>- Formation sur la préparation, l'utilisation et le nettoyage des appareils et des machines.</p> <p>- Proposer plusieurs formations pour les tranches spéciales.</p> <p>- Protéger l'appareil contre tout redémarrage en cas de maintenance et de dépannage.</p> <p><i>Outils :</i> Instructions d'utilisation des appareils et des machines.</p>	1 ^{er} semestre	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	Démonstration et utilisation pratique.	1 ^{ère} année d'apprentissage	2 ^{ème} année d'apprentissage	3 ^{ème} année d'apprentissage
<p>Manipulation de matériaux inflammables <i>PF objectif général a1, c3, f4</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brûlure 	8a	<p>- Risque d'incendie avec des bougies.</p> <p>- Cendrier avec contenu chaud.</p> <p><i>Outils :</i> Liste de contrôle CFST 6801 « Personnel de salle » Solutions par branche CFST numéro 44 « Manuel Sécurité au travail » ou concept de sécurité au travail propre à l'entreprise.</p>	1 ^{er} semestre	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	Démonstration et utilisation pratique.	1 ^{ère} année d'apprentissage	2 ^{ème} année d'apprentissage	3 ^{ème} année d'apprentissage
<p>Travaux avec des appareils à induction <i>PF objectif général : c3, f4</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rayonnement de champs magnétiques 	4 i	<p>Les femmes enceintes et les personnes avec pacemakers ne doivent pas être exposées aux champs magnétiques.</p>	3 ^{ème} semestre		3 ^{ème} semestre	Information.	2 ^{ème} année d'apprentissage		3 ^{ème} année d'apprentissage
<p>Travaux avec couteaux <i>PF objectif général c3, f4</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Risque de coupure et de piqûre 	8a 1)	<p>- Veiller à la protection antidérapante des planches à découper.</p> <p>- Choix du bon couteau.</p> <p>- Utiliser des couteaux aiguisés.</p> <p>- Nettoyage des couteaux.</p> <p><i>Outils :</i> Normes opérationnelles. Liste de contrôle CFST 6803 « Couteaux de cuisine »</p>	1 ^{er} semestre	1 ^{er} semestre	1 ^{er} semestre	<p>Démonstration et utilisation pratique:</p> <p>- Technique de coupe.</p> <p>- Ne pas plonger les couteaux et les objets pointus (p. ex. fourchette à viande, etc.) dans l'évier avec du liquide vaisselle.</p>	1 ^{ère} année d'apprentissage	2 ^{ème} année d'apprentissage	3 ^{ème} année d'apprentissage
<p>Manipulation de la vaisselle et du verre brisés <i>PF objectif général b1, b3, c1, f1, f2, f3, f4</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Risque de coupure et de piqûre 	8a 1)	<p>Vaisselle et verre brisés:</p> <p>- Toujours nettoyer avec des outils</p> <p>- Éliminer séparément.</p>	1 ^{er} semestre	1 ^{er} semestre	1 ^{er} semestre	Démonstration et utilisation pratique.	1 ^{ère} année d'apprentissage	2 ^{ème} année d'apprentissage	3 ^{ème} année d'apprentissage
<p>Travaux avec liquides et vapeurs chauds <i>PF objectif général : f3, f4</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brûlure chimique • Brûlure 	4b	<p>- Manipulation d'ustensiles chauds (thé, boissons de café etc.)</p> <p>- Tourner la tête en production de mousse de lait chaud</p>	1 ^{er} semestre	1 ^{er} semestre	1 ^{er} semestre	Démonstration et utilisation pratique.	1 ^{ère} année d'apprentissage	2 ^{ème} année d'apprentissage	3 ^{ème} année d'apprentissage

			- Manipulation en flamber avec sucre caramélisé et l'alcool <i>Outils :</i> Solutions par branche CFST numéro 44 « Manuel Sécurité au travail » ou concept de sécurité au travail propre à l'entreprise avec normes opérationnelles.					sage	sage	
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	------	------	--

Glossaire :

PF *Plan de formation*

EPI Équipements de protection individuelle

Symboles GHS «**G**lobally **H**armonized **S**ystem»; Signes /symboles des produits dangereux, p. ex.:



[Annexe 3:]

Cadre européen des certifications (CEC)

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) vise à permettre la comparabilité des compétences et qualifications professionnelles entre les pays européens. Afin de relier les qualifications nationales au CEC et donc de pouvoir les comparer aux qualifications d'autres pays européens, plusieurs États membres élaborent des cadres nationaux des certifications (CNC).

Cadre national des certifications (CNC formation professionnelle)

Le cadre des certifications a pour but d'accroître la transparence et la comparabilité, au niveau tant national qu'international, des diplômes de la formation professionnelle et de faciliter ainsi la mobilité sur le marché du travail. Le cadre des certifications comporte huit niveaux, distinguant chacun les trois catégories d'exigences «savoirs», «aptitudes» et «compétences». Un supplément descriptif standardisé du certificat est établi pour chaque diplôme de la formation professionnelle initiale.

Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ)

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant.

La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFPr⁶.

Compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles permettent de gérer efficacement les situations professionnelles. Concrètement, un professionnel confirmé est capable de mettre en pratique de manière autonome un ensemble de connaissances, d'aptitudes et de comportements en fonction de chaque situation. Les personnes qui suivent une formation acquièrent peu à peu les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles correspondant aux différentes compétences opérationnelles.

Cours interentreprises (CI)*

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la formation en entreprise et la formation scolaire.

Domaine de compétences opérationnelles

Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui demandent des compétences similaires ou qui s'inscrivent dans un processus de travail comparable, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

Domaines de qualification*

Trois domaines de qualification figurent en règle générale dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale.

- **Domaine de qualification «travail pratique»:** Le travail pratique peut revêtir deux formes: celle d'un travail pratique individuel (TPI) ou celle d'un travail pratique prescrit (TPP).
- **Domaine de qualification «connaissances professionnelles»:** L'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles.
- **Domaine de qualification «culture générale»:** Ce domaine de qualification se compose de la note d'expérience en culture générale, du travail personnel d'approfondissement et de l'examen final. Si la culture générale est dispensée de manière intégrée, l'évaluation se fait en même temps que le domaine de qualification «connaissances professionnelles».

Dossier de formation*

⁶ RS 412.10

Le dossier de formation est un instrument servant à promouvoir la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La personne en formation y consigne tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles qu'elle doit acquérir. En consultant le dossier de formation, le/la formateur/trice mesure l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation.

Enseignement des connaissances professionnelles

Les personnes en formation acquièrent les qualifications professionnelles en suivant l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences sont définis dans le plan de formation. Les notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles sont prises en compte dans la note globale de la procédure de qualification à titre de note d'expérience.

Entreprise formatrice*

La formation à la pratique professionnelle est dispensée dans des entreprises tant du secteur privé que du secteur public. À cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

Lieux de formation*

La force de la formation professionnelle réside dans sa relation étroite avec le monde du travail. Celle-ci se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble la formation initiale: l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale

Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale figurent dans l'orfo et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, ils sont définis sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises).

Objectifs évaluateurs

Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et intègrent l'évolution des besoins de l'économie et de la société. Ils sont reliés entre eux de manière cohérente dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation. Dans la plupart des cas, les objectifs rattachés à l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et aux cours interentreprises sont différents. Mais la formulation peut aussi être la même (p. ex. pour la sécurité au travail, la protection de la santé ou les activités artisanales).

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation; orfo)

Une orfo régleme notamment, pour une profession donnée, l'objet et la durée de la formation professionnelle initiale, les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire, l'étendue des contenus de la formation, les parts assumées par les lieux de formation, les procédures de qualification, les certificats délivrés et les titres décernés. En règle générale, l'Ortra dépose une demande auprès du SEFRI en vue de l'édiction d'une orfo, qu'elle élabore en collaboration avec la Confédération et les cantons. La date d'entrée en vigueur d'une orfo est définie par les partenaires de la formation professionnelle. Le SEFRI est l'instance chargée de l'édiction.

Organisation du monde du travail (Ortra)*

Dénomination collective, l'expression «organisations du monde du travail» désigne à la fois les partenaires sociaux, les associations professionnelles ainsi que d'autres organisations compétentes et prestataires de la formation professionnelle. L'Ortra responsable d'une profession définit les contenus du plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises.

Partenariat sur la formation professionnelle*

La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires associent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et suffisamment de places d'apprentissage.

Personne en formation*

Est considérée/considéré comme personne en formation celle ou celui qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage régi par une ordonnance sur la formation.

Plan de formation

Le plan de formation accompagne l'ordonnance sur la formation. Il contient les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification, les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Le contenu du plan de formation est du ressort de l'Ortra nationale. Le plan de formation est élaboré et signé par l'Ortra/les Ortra.

Procédure de qualification*

L'expression «procédure de qualification» est utilisée pour désigner toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles définies dans l'orfo correspondante.

Profil de qualification

Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles que toute personne doit posséder à l'issue de sa formation. Il est établi à partir du profil d'activités et sert de base à l'élaboration du plan de formation.

Rapport de formation*

Les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise donnent périodiquement lieu à un contrôle dont les résultats sont consignés dans le rapport de formation. Le contrôle revêt la forme d'un entretien structuré entre la formatrice/le formateur et la personne en formation.

Responsables de la formation professionnelle*

Le cercle des responsables de la formation professionnelle comprend tous les spécialistes qui dispensent une partie de la formation initiale aux apprenti-e-s, qu'il s'agisse de la formation à la pratique professionnelle ou de la formation scolaire: formateurs actifs/formatrices actives dans les entreprises formatrices, formateurs/trices pour les cours interentreprises, enseignant-e-s de la formation initiale scolaire, expert-e-s aux examens.

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

En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle que sont les cantons et les organisations du monde du travail, le SEFRI assure la qualité et le développement continu de l'ensemble du système. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans toute la Suisse.

Travail pratique individuel (TPI)

Le TPI est l'une des deux formes que peut revêtir l'examen des compétences dans le domaine de qualification «travail pratique». L'examen a lieu dans l'entreprise formatrice dans le cadre d'un mandat à réaliser pour l'entreprise. Il est régi par les «Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final» de la profession correspondante.

Travail pratique prescrit (TPP)*

Dans certaines professions, le travail pratique ne revêt pas la forme d'un travail individuel mais celle d'un travail prescrit. Deux experts en suivent l'exécution pendant toute la durée de l'examen. Tous les candidats accomplissent le même travail conformément aux dispositions figurant dans le plan de formation (points d'appréciation et durée de l'épreuve).