

# Plan de formation

pour la profession

No. 79023

**Employée en restauration / Employé en restauration**  
**Addetta di ristorazione / Addetto di ristorazione**  
**Restaurationsangestellte / Restaurationsangestellter**

## Parts:

### A

- 1 **Compétence professionnelle**
- 2 **Compétence méthodologique**
- 3 **Compétence sociale et personnelle**
- 4 **Objectifs généraux, objectifs particuliers, objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation**

### B

- 1 **Organisation des cours interentreprises (CIE)**

### C

- 1 **Organisation de la qualification finale**

### D

- 1 **Plan des cours de l'école professionnelle**

# 1 Compétence professionnelle

Les **compétences professionnelles** confèrent aux employés en restauration des qualités pour exécuter des tâches et résoudre des problèmes de leur domaine professionnel de manière autonome et compétente, ainsi que pour répondre à des exigences en constant changement et en venir à bout.

1.1 Les objectifs généraux et les objectifs particuliers décrivent les compétences professionnelles acquises dans les trois lieux de formation au terme de la formation. Les objectifs généraux décrivent de manière générale les domaines thématiques de la formation, et justifient leur importance pour les employés en restauration. Les objectifs particuliers transforment les objectifs généraux en un comportement concret que les personnes en formation doivent adopter dans des situations déterminées.

1.2 Telles qu'elles sont formulées dans les objectifs de formation, les compétences professionnelles favorisent également des compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Les personnes en formation acquièrent les aptitudes exigées par le profil du métier selon l'art.1. Elles sont préparées pour l'apprentissage tout au long de la vie et encouragées à évoluer personnellement.

1.3 Les employés en restauration disposent des compétences ci-dessous dans quatre domaines centraux et de services correspondant aux domaines d'activité et à des compétences essentielles.

# 2 Compétence méthodologique

Les **compétences méthodologiques** permettent aux employés en restauration, grâce à une bonne organisation personnelle du travail, de travailler de manière ordonnée et planifiée, d'utiliser leurs outils de travail de façon sensée et de résoudre des problèmes dans un but précis et bien pensé.

## 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes

Pour la réalisation de tâches professionnelles et personnelles, les employés en restauration utilisent des techniques de travail et des méthodes et outils de travail pour la résolution de problèmes leur permettant d'être ordonnés, d'établir leurs priorités, d'organiser des processus systématiquement et rationnellement et de garantir la sécurité au travail. Ils planifient les étapes de leur travail et travaillent de façon orientée résultat et efficiente.

## 2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus

Les processus d'exploitation ne peuvent être compris que dans leur déroulement et ne peuvent pas être considérés de façon isolée. Les employés en restauration connaissent et emploient des méthodes pour planifier leurs activités selon les prescriptions et les exécuter de manière efficiente et orientée résultat. Ils sont conscients des répercussions de leur travail sur leurs collègues de travail et sur la performance de l'entreprise.

### **2.3 Stratégies d'apprentissage**

Pour améliorer les conditions d'apprentissage et encourager l'apprentissage tout au long de la vie, diverses stratégies sont disponibles. Etant donné que les styles d'apprentissage présentent des différences individuelles, les employés en hôtellerie réfléchissent sur leur comportement en tant qu'apprentis et l'adaptent aux différentes tâches et résolutions de problèmes. Ils appliquent des stratégies d'apprentissage qu'ils estiment efficaces, leur procurent du plaisir, du succès et de la satisfaction dans le processus d'apprentissage et renforcent ainsi leur aptitude à apprendre de manière indépendante tout au long de la vie.

### **2.4 Stratégies de l'information et de la communication**

A l'avenir, l'utilisation des moyens modernes d'information et de communication (téléphone, natel, systèmes de caisse) dans le secteur de la restauration va prendre de plus en plus d'importance. Les employés en restauration en sont conscients, se procurent seuls des informations et les utilisent dans l'intérêt des hôtes et de l'entreprise.

### **2.5 Techniques de présentation**

Le succès d'une installation hôtelière est déterminé essentiellement par la manière de présenter les produits et services aux hôtes. Les employés en restauration connaissent et maîtrisent les techniques et les médias de présentation et les appliquent dans le meilleur intérêt de l'entreprise.

## **3 Compétence sociale et personnelle**

Les **compétences sociales et personnelles** permettent aux employés en restauration d'atteindre des objectifs interpersonnels, de gérer des relations en commun et d'assumer de manière sûre et confiante des défis dans des situations de communication et de travail en équipe. Leur personnalité s'en trouve renforcée, et ils sont prêts à travailler à leur propre développement.

### **3.1 Autonomie et responsabilité**

Dans le domaine de la restauration, que ce soit dans une petite ou une grosse entreprise, les employés en restauration sont coresponsables des processus d'exploitation. Ils sont prêts à participer à leur exécution, à les améliorer et à agir consciencieusement.

### **3.2 Apprentissage tout au long de la vie**

Dans une économie globalisée où les besoins des hôtes sont en constante évolution, le changement est omniprésent. Il est nécessaire de s'adapter à des besoins et conditions qui changent rapidement. Les employés en restauration en sont conscients, sont prêts à acquérir en permanence des connaissances et des aptitudes et doivent se préparer mentalement pour un apprentissage tout au long de la vie. Ils sont ouverts aux innovations, participent à leur application et aux changements, y compris avec leurs propres idées, renforcent leur aptitude à s'intégrer dans le marché du travail et développent leur personnalité.

### **3.3 Aptitude à la communication**

Le point central de toutes les activités de la gastronomie est une communication ciblée et adaptée aux circonstances. Les employés en restauration se distinguent par leur franchise et leur fiabilité. Ils sont ouverts à la discussion, comprennent les règles d'une communication verbale et non-verbale efficace et les appliquent consciencieusement.

### **3.4 Aptitude au travail en équipe**

Les tâches professionnelles et personnelles peuvent être effectuées individuellement ou en groupe. De cas en cas, il doit être décidé, pour la résolution d'un problème, ce qui, de l'individu ou de l'équipe, est le plus approprié. Les employés en restauration sont capables de travailler en équipe; ils ont de l'expérience dans le travail en équipe efficace et en comprennent les règles.

### **3.5 Civilité**

Dans le cadre de leur activité, les employés en restauration côtoient les personnes les plus diverses, et chacune de celles-ci a des attentes déterminées en ce qui a trait au comportement et à la civilité de son interlocuteur. Les employés en restauration sont capables d'adapter leur langage et leur comportement à chaque situation et aux besoins de leurs interlocuteurs et sont ponctuels, ordonnés et fiables.

### **3.6 Résistance physique et psychique**

La satisfaction des différentes exigences de la restauration dépend d'efforts physiques et psychiques. Les employés en restauration font preuve de résistance dans la mesure où ils exécutent leurs tâches de façon tranquille et réfléchi. Dans des situations critiques, ils gardent le contrôle de la situation.

## 4 Objectifs généraux, objectifs particuliers, objectifs évaluateurs

### 1 *Domaine central et de services 1 – Service de boissons et de mets*

| <p><b>Objectif général</b><br/>Le service adéquat de boissons et de mets fait partie des processus centraux dans une entreprise gastronomique et par conséquent des capacités essentielles des employés en restauration. Ils doivent en outre faire preuve d'un bon comportement et connaître les règles et les techniques de service de boissons et de mets. Les employés en restauration sont capables, conformément aux prescriptions, de servir les boissons et les mets de manière précise, efficiente et conformément aux buts de l'entreprise.</p> |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <p>1.1 Objectif particulier<br/>Les employés en restauration expliquent leurs tâches et leurs fonctions dans le domaine des buffets, les exécutent consciencieusement et expliquent les interfaces entre la fabrication, le buffet et le service et organisent celles-ci dans le sens des objectifs de l'entreprise.</p>  |  |  |  |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle   | Objectifs évaluateurs entreprise   | Objectifs évaluateurs cours interentreprises   | Compétence méthodologique / compétence sociale   |
| <p>1.1.1<br/>Les employés en restauration décrivent les tâches et les fonctions de travail dans le domaine des buffets et sont capables de décrire les travaux et les étapes de travail (C2).</p>   | <p>1.1.1<br/>Je m'acquitte des tâches et des fonctions de travail dans le domaine des buffets en toute conscience de mes obligations et conformément aux buts de l'entreprise (C3).</p>  | <p>1.1.1<br/>Les employés en restauration sont capables de s'acquitter des tâches et des fonctions de travail dans le domaine des buffets en toute conscience de leurs obligations et conformément aux buts de l'entreprise (C3).</p>  | <p>2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes</p> <p>3.1 Autonomie et responsabilité</p> <p>3.6 Résistance physique et psychique</p>   |
| <p>1.1.2<br/>Les employés en restauration sont capables de décrire les tâches et les étapes de travail dans le domaine des buffets comme des interfaces importantes entre la production et le service, et d'expliquer les exigences en matière d'aménagement des travaux dans le domaine des buffets (C2).</p>  | <p>1.1.2<br/>Je suis capable de décrire mes activités dans le domaine des buffets comme point de jonction entre le domaine de la cuisine et le service, et je coopère, dans l'accomplissement de mes tâches, en toute précision et fiabilité avec les autres collaborateurs (C3).</p> <p>1.1.3<br/>J'agence mon comportement et mon mode de travail dans le domaine des buffets de telle sorte que les cycles de travail fonctionnent efficacement et judicieusement (C3).</p> | <p>1.1.2<br/>Les employés en restauration sont capables de décrire leurs activités dans le domaine des buffets comme point de jonction entre le domaine de la cuisine et le service, et de coopérer, dans l'accomplissement de leurs tâches, en toute précision et fiabilité avec les autres collaborateurs (C3).</p> <p>1.1.3<br/>Les employés en restauration agencent le comportement et mode de travail dans le domaine des buffets de telle sorte que les cycles de travail fonctionnent efficacement et judicieusement (C3).</p> | <p>2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus</p> <p>3.1 Autonomie et responsabilité</p> <p>3.4 Aptitude au travail en équipe</p> <p>3.6 Résistance physique et psychique</p> |

| <p><b>1.2 Objectif particulier</b><br/> Les employés en restauration décrivent les caractéristiques, fonctions et possibilités opérationnelles des équipements de l'entreprise dans le domaine des buffets et y recourent de manière adéquate, économique et écologique.</p> |  |   |  |
|--|--|---|--|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle  | Objectifs évaluateurs entreprise   | Objectifs évaluateurs cours interentreprises  | Compétence méthodologique / compétence sociale   |
| <p>1.2.1<br/> Les employés en restauration expliquent les caractéristiques, particularités et fonctions des équipements d'entreprise dans le domaine des buffets, et décrivent leurs possibilités opérationnelles (C2).</p>  | <p>1.2.1<br/> J'explique les caractéristiques, particularités et fonctions des équipements d'entreprise dans le domaine des buffets, et suis capable de mettre en évidence leur mode de fonctionnement au moyen de tâches typiques (C3).</p> | <p>1.2.1<br/> Les employés en restauration décrivent les caractéristiques, particularités et fonctions des équipements d'entreprise dans le domaine des buffets, et sont capables de mettre en évidence leur mode de fonctionnement (C3).</p>         | <p>2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes</p>  |
| <p>1.2.2<br/> Les employés en restauration sont capables de décrire l'utilisation adaptée aux fonctions économiquement et écologiquement judicieuse des équipements d'entreprise dans le domaine des buffets (C2).</p>   | <p>1.2.2<br/> Je mets en œuvre les équipements d'entreprise dans le domaine des buffets, de manière adaptée aux fonctions et judicieusement économique et écologique, dans le sens des directives d'entreprise (C3).</p>                     | <p>1.2.2<br/> Les employés en restauration mettent en œuvre les équipements d'entreprise dans le domaine des buffets, de manière adaptée aux fonctions et judicieusement économique et écologique, dans le sens des directives d'entreprise (C3).</p> | <p>2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes</p> <p>3.1 Autonomie et responsabilité</p> |

| <p><b>1.3 Objectif particulier</b><br/> Les employés en restauration sont capables de préparer et de servir des boissons et des mets en tenant compte des objectifs fixés et dans l'intérêt de l'entreprise, conformément aux méthodes prescrites et consciencieusement.</p> |   |   |   |
|--|---|---|---|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle  | Objectifs évaluateurs entreprise  | Objectifs évaluateurs cours interentreprises  | Compétence méthodologique / compétence sociale  |
| <p>1.3.1<br/> Les employés en restauration sont capables d'expliquer les exigences d'entreprise en matière de service de boissons et de mets, et de décrire les principes, étapes de travail et processus importants (C2).</p>   | <p>1.3.1<br/> Je respecte les exigences d'entreprise en matière de service de boissons et de mets et je mets en œuvre, en toute conscience de mes obligations, les principes, étapes de travail et processus importants (C3).</p> | <p>1.3.1<br/> Les employés en restauration respectent les exigences d'entreprise en matière de service de boissons et de mets et mettent en œuvre, en toute conscience de leurs obligations, les principes, étapes de travail et processus importants (C3).</p> | <p>2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes</p> <p>3.6 Résistance physique et psychique</p> |
| <p>1.3.2<br/> Les employés en restauration sont en mesure de décrire les méthodes et techniques de préparation de mets et de boissons et d'en expliquer les exigences (C2).</p>  | <p>1.3.2<br/> J'applique, dans mes activités dans le domaine des buffets, de manière efficace et orientée objectif les méthodes et techniques de préparation de mets et de boissons (C3).</p>                                     | <p>1.3.2<br/> Les employés en restauration appliquent, dans leurs activités dans le domaine des buffets, de manière efficace et orientée objectif les méthodes et techniques de préparation de mets et de boissons (C3).</p>                                    | <p>2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes</p> <p>3.1 Autonomie et responsabilité</p>      |

| <b>1.4 Objectif particulier</b><br>Les employés en restauration reconnaissent la fonction et l'importance de règles de communication et de comportement en présence de supérieurs, d'hôtes et de collaborateurs, et les emploient dans la réalisation de leurs tâches.   |  |  |  |
|--|--|--|--|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle  | Objectifs évaluateurs entreprise   | Objectifs évaluateurs cours interentreprises   | Compétence méthodologique / compétence sociale   |
| <b>1.4.1</b><br>Les employés en restauration sont capables de décrire les besoins des collaborateurs et des supérieurs hiérarchiques lors du service de boissons et de mets, et de gérer leur comportement de façon orientée équipe (C4).                                | <b>1.4.1</b><br>Je décris les besoins de mes collaborateurs et supérieurs hiérarchiques lors du service de boissons et de mets, et je gère mon comportement de façon orientée équipe (C3).   | <b>1.4.1</b><br>Les employés en restauration décrivent les besoins des collaborateurs et supérieurs hiérarchiques lors du service de boissons et de mets, et gèrent leur comportement de façon orientée équipe (C3).   | 3.3 Aptitude à la communication<br><br>3.4 Aptitude au travail en équipe<br><br>3.5 Civilité |
| <b>1.4.2</b><br>Les employés en restauration expliquent l'importance, les aspects et les règles d'une communication efficace et du comportement vis-à-vis des supérieurs hiérarchiques comme des collaborateurs, et les appliquent au moyen de situations typiques (C3). | <b>1.4.2</b><br>J'applique les aspects et les règles d'une communication efficace et du comportement vis-à-vis des collaborateurs et des supérieurs hiérarchiques dans le domaine des buffets. Je décris les situations susceptibles d'amélioration et j'adapte mon comportement (C5). | <b>1.4.2</b><br>Les employés en restauration appliquent les aspects et les règles d'une communication efficace et du comportement vis-à-vis des collaborateurs et des supérieurs hiérarchiques dans le domaine des buffets. Ils décrivent les situations susceptibles d'amélioration et adaptent leur comportement (C5). | 3.1 Autonomie et responsabilité<br><br>3.3 Aptitude à la communication                       |



## 2 Domaine central et de services 2 – Fabrication de boissons et de mets

| <p><b>Objectif général</b><br/>         Pour les employés en restauration, la connaissance et la compréhension des produits gastronomiques et des prestations de service dans le domaine des denrées alimentaires et des boissons constituent la base d'un conseil aux hôtes performant et de la vente. Elles déterminent dans une large mesure le succès d'une entreprise de restauration, ainsi que la satisfaction des hôtes. Les employés en restauration sont capables d'utiliser de manière efficace et orientée résultat les équipements et machines pour la fabrication, de préparer des produits simples selon les règles d'une alimentation saine et de satisfaire à des exigences économiques et écologiques.</p> |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <p><b>2.1 Objectif particulier</b><br/>         Les employés en restauration décrivent les dispositions légales relatives à l'utilisation de denrées alimentaires et de boissons, et reconnaissent leur importance pour la fabrication.</p>  |  |  |   |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle  | Objectifs évaluateurs entreprise   | Objectifs évaluateurs cours interentreprises   | Compétence méthodologique / compétence sociale              |
| <p>2.1.1<br/>         Les employés en restauration expliquent l'importance des bases juridiques pour l'élaboration, la vente et la déclaration d'aliments et de boissons, et décrivent les principales dispositions légales fondamentales (C2).</p>  | <p>2.1.1<br/>         J'explique les bases juridiques fondamentales pour l'élaboration, la vente et la déclaration d'aliments et de boissons. Au moyen d'exemples, je mets en évidence leur intérêt pour l'entreprise et les hôtes (C3).</p> | <p>2.1.1<br/>         Les employés en restauration décrivent les bases juridiques fondamentales pour l'élaboration, la vente et la déclaration d'aliments et de boissons. Au moyen d'exemples, ils mettent en évidence leur intérêt pour l'entreprise et les hôtes (C3).</p> | <p>2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes</p> |
| <p>2.1.2<br/>         Les employés en restauration décrivent les prescriptions légales concernant le service de boissons alcoolisées aux jeunes gens, et expliquent les buts de cette disposition légale (C2).</p>   | <p>2.1.2<br/>         Je décris l'importance et les buts des dispositions légales concernant le service de boissons alcoolisées aux jeunes gens, et je mets ces prescriptions consciemment en œuvre (C2).</p>                                | <p>2.1.2<br/>         Les employés en restauration expliquent l'importance et les buts des prescriptions légales concernant le service de boissons alcoolisées aux jeunes gens, et appliquent ces prescriptions au moyen d'exemples (C2).</p>                                | <p>2.3 Stratégies d'apprentissage</p>                       |

| 2.2 Objectif particulier<br>Les employés en restauration décrivent la provenance, les propriétés et la préparation de denrées alimentaires et de boissons et jugent leur qualité.                          |  |  |   |
|--|--|--|---|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle  | Objectifs évaluateurs entreprise   | Objectifs évaluateurs cours interentreprises | Compétence méthodologique / compétence sociale  |
| 2.2.1<br>Les employés en restauration sont capables de décrire la provenance, les propriétés, les caractéristiques et la fabrication des boissons non alcoolisées et alcoolisées (C2).                     | 2.2.1<br>Je suis capable de décrire les boissons non alcoolisées et alcoolisées dans mon entreprise formatrice pour ce qui est de leur provenance, propriétés, caractéristiques et fabrication (C2). |  | 3.2 Apprentissage tout au long de la vie  |
| 2.2.2<br>Les employés en restauration sont en mesure de décrire, pour différents groupes de boissons, leur préparation ainsi que les températures de service, les quantités et les verres appropriés (C2). | 2.2.2<br>Je caractérise différents groupes de boissons, je les prépare et je respecte les températures de service, les quantités et les verres (C3).   |  | 2.2 Techniques de travail et résolution de problèmes<br><br>3.1 Autonomie et responsabilité |
| 2.2.3<br>Les employés en restauration sont capables de décrire la provenance, les propriétés, les caractéristiques et la fabrication des aliments, et d'expliquer leur utilisation (C2).                   | 2.2.3<br>Je manipule les aliments conformément à leur provenance, leurs propriétés, leurs caractéristiques et leur fabrication, et je mets leur utilisation en évidence (C2).                        |  | 3.2 Apprentissage tout au long de la vie  |
| 2.2.4<br>Les employés en restauration sont capables de juger différentes boissons et aliments quant à leur qualité, et de proposer des mesures pour l'assurance qualité (C5).                              | 2.2.4<br>Je juge de la qualité des boissons et des aliments dans mon domaine de travail, et je propose des mesures pour leur assurance qualité (C6).   |  | 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes<br><br>3.1 Autonomie et responsabilité |

| 2.3 Objectif particulier<br>Les employés en restauration sont capables d'expliquer et d'employer des méthodes essentielles de cuisine et des processus de fabrication.   |   |   |   |
|--|---|---|---|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle  | Objectifs évaluateurs entreprise  | Objectifs évaluateurs cours interentreprises  | Compétence méthodologique / compétence sociale  |
| 2.3.1<br>Les employés en restauration sont capables d'expliquer l'importance et les caractéristiques des principales méthodes de préparation et de cuisson pour la préparation des mets, et d'expliquer leurs possibilités d'utilisation (C2). | 2.3.1<br>J'explique les méthodes de préparation et de cuisson courantes dans mon entreprise formatrice, et suis capable de les utiliser pour différents mets (C3).  |   | 2.5 Techniques de présentation  |
| 2.3.2<br>Les employés en restauration sont en mesure de préparer les aliments les plus importants, et de réaliser des mets simples à l'aide de méthodes de préparation et de cuisson appropriées à chaque occasion (C3).                       | 2.3.2<br>Je prépare les aliments les plus importants, et je réalise à partir d'eux, à l'aide de méthodes de préparation et de cuisson courantes et appropriées dans mon entreprise formatrice, des mets simples (C3). | 2.3.1<br>Les employés en restauration préparent les aliments les plus importants et réalisent des mets simples à partir d'eux, à l'aide de méthodes de préparation et de cuisson courantes et appropriées (C3). | 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes<br><br>3.1 Autonomie et responsabilité<br><br>3.6 Résistance physique et psychique |

| 2.4 Objectif particulier<br>Les employés en restauration comprennent les principes et l'importance d'une alimentation saine et sont capables de préparer ou conditionner des produits frais, semi-finis ou finis. |  |  |   |
|---|--|--|---|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle   | Objectifs évaluateurs entreprise   | Objectifs évaluateurs cours interentreprises   | Compétence méthodologique / compétence sociale  |
| 2.4.1<br>Les employés en restauration expliquent l'importance d'une alimentation saine ainsi que son influence sur le corps humain, et mettent en évidence les conséquences d'une alimentation malsaine (C2).     |  |  |   |
| 2.4.2<br>Les employés en restauration expliquent les rôles et l'importance de diverses substances nutritives dans l'alimentation, et mettent en évidence leurs effets positifs sur l'organisme humain (C3).       | 2.4.1<br>Je prends en considération les rôles et l'importance des diverses substances nutritives dans l'alimentation, ainsi que leur utilisation dans l'arrangement de mets et de boissons (C4). | 2.4.1<br>Les employés en restauration prennent en considération les rôles et l'importance des diverses substances nutritives dans l'alimentation, ainsi que leur utilisation dans l'arrangement de mets et de boissons (C4). | 2.3 Stratégies d'apprentissage  |
| 2.4.3<br>Les employés en restauration sont capables d'expliquer les principes et les méthodes simples de préparation et de réalisation de produits frais, semi-finis et finis (C2).                               | 2.4.2<br>À partir de produits frais, semi-finis et finis, je réalise des mets simples avec efficacité et compétence (C3).  | 2.4.2<br>À partir de produits frais, semi-finis et finis, les employés en restauration réalisent des mets simples avec efficacité et compétence (C3).  | 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes<br><br>3.1 Autonomie et responsabilité<br><br>3.6 Résistance physique et psychique |

### 3 *Domaine central et de services 3 – Suggestion et conseil de boissons et de mets*

| <p><b>Objectif général</b><br/>           Dans toute entreprise gastronomique, les hôtes sont le groupe dont les exigences sont les plus importantes. Leurs besoins et leur satisfaction se situent par conséquent au centre de la réflexion et de l'action des employés en restauration. Ils conseillent les hôtes, leur suggèrent des mets et des boissons conformément à leurs besoins, veillent à un service approprié et à une bonne ambiance, et prennent congé d'eux de façon amicale et attentionnée.</p> |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p><b>3.1 Objectif particulier</b><br/>           Les employés en restauration reconnaissent et comprennent différents groupes d'hôtes et sont capables d'en décrire les attentes et les besoins.</p>   |   |  |  |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle   | Objectifs évaluateurs entreprise  | Objectifs évaluateurs cours interentreprises   | Compétence méthodologique / compétence sociale |
| <p>3.1.1<br/>           Les employés en restauration sont capables de décrire les différents segments et groupes d'hôtes dans la branche gastronomique, et d'expliquer leur importance (C2).</p>  | <p>3.1.1<br/>           Je décris les différents segments et groupes d'hôtes de mon entreprise formatrice, et je mets leur importance en évidence au moyen d'exemples (C2).</p>             |  | <p>2.5 Techniques de présentation</p>          |
| <p>3.1.2<br/>           Les employés en restauration sont en mesure de décrire les besoins et attentes des différents groupes d'hôtes, et de mettre en évidence les produits et prestations gastronomiques pour leur satisfaction (C2).</p>   | <p>3.1.2<br/>           Je satisfais les besoins et attentes gastronomiques des différents groupes d'hôtes, et je fournis les produits et prestations à leur entière satisfaction (C2).</p> | <p>3.1.1<br/>           Les employés en restauration satisfont les besoins et attentes gastronomiques des différents groupes d'hôtes, et fournissent les produits et prestations à leur entière satisfaction (C2).</p> | <p>2.5 Techniques de présentation</p>          |

| <b>3.2 Objectif particulier</b><br>Les employés en restauration reconnaissent l'importance des différentes formes et règles de service dans le service de mets et de boissons, et les appliquent de façon adéquate et en tenant compte des exigences des hôtes. |  |   |   |
|---|--|---|---|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle   | Objectifs évaluateurs entreprise   | Objectifs évaluateurs cours interentreprises  | Compétence méthodologique / compétence sociale  |
| <b>3.2.1</b><br>Les employés en restauration sont capables de mettre en évidence les caractéristiques des différentes formes de service et leur utilisation (C2).   | <b>3.2.1</b><br>Je choisis les différentes formes de service et suggère et explique leur utilisation pour différentes occasions et pour divers hôtes (C3). | <b>3.2.1</b><br>Les employés en restauration choisissent les différentes formes de service et expliquent et recommandent leur utilisation pour différentes occasions et pour divers hôtes (C3). | 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes<br><br>3.1 Autonomie et responsabilité<br><br>3.5 Civilité                           |
| <b>3.2.2</b><br>Les employés en restauration sont en mesure de caractériser les différentes sortes de repas et les formes de service correspondantes (C4).  | <b>3.2.2</b><br>Je réalise les formes de service appropriées aux différentes sortes de repas (C3).   | <b>3.2.2</b><br>Les employés en restauration réalisent les formes de service appropriées aux différentes sortes de repas (C3).  | 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes<br><br>3.4 Aptitude au travail en équipe<br><br>3.6 Résistance physique et psychique |

| 3.3 Objectif particulier<br>Les employés en restauration comprennent l'importance et les règles de l'apparence personnelle, et évaluent de manière réaliste les effets de leur attitude sur les supérieurs, collaborateurs et hôtes.                     |   |  |  |
|--|---|--|--|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle  | Objectifs évaluateurs entreprise  | Objectifs évaluateurs cours interentreprises | Compétence méthodologique / compétence sociale   |
| 3.3.1<br>Les employés en restauration expliquent l'importance de l'hygiène corporelle, des vêtements, du langage et des gestes pour une apparence réussie, et sont capables de mettre en évidence des comportements positifs et négatifs (C2).           | 3.3.1<br>Je soigne mon hygiène corporelle, mes bijoux et mes vêtements, mon langage ainsi que mes gestes conformément aux objectifs de mes supérieurs, et me comporte en tenant compte des exigences des hôtes et des collaborateurs (C3).                              |  | 3.5 Civilité   |
| 3.3.2<br>Les employés en restauration expliquent l'importance et les aspects d'une conduite confiante et analysent de manière critique leurs propres forces et faiblesses (C4).  | 3.3.2<br>Je me montre réfléchi et sûr de moi et évalue de manière réaliste mes possibilités et limites dans l'aménagement de mes travaux et de mon environnement (C4).  |  | 2.5 Techniques de présentation<br><br>3.2 Apprentissage tout au long de la vie<br><br>3.5 Civilité |
| 3.3.3<br>Les employés en restauration sont capables de décrire l'importance de l'apparence personnelle et d'en analyser et évaluer les répercussions sur les hôtes, les collaborateurs et sur d'autres groupes dont les exigences sont importantes (C5). | 3.3.3<br>Je suis conscient de l'importance de mon attitude envers les hôtes, les collaborateurs et envers d'autres groupes importants pour l'entreprise formatrice, évalue de façon réaliste mon comportement au niveau de ses effets et le corrige en permanence (C5). |  | 3.1 Autonomie et responsabilité<br><br>3.6 Résistance physique et psychique                        |

| 3.4 Objectif particulier<br>Les employés en restauration sont capables de mettre la table et les couverts pour différentes occasions, de créer des ambiances et de décorer des pièces et des tables dans l'intérêt de l'entreprise et conformément aux besoins des hôtes. |   |   |   |
|---|---|---|---|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle   | Objectifs évaluateurs entreprise  | Objectifs évaluateurs cours interentreprises  | Compétence méthodologique / compétence sociale  |
| 3.4.1<br>Les employés en restauration sont capables de décrire ,pour différentes occasions, des couverts simples et spéciaux avec leurs caractéristiques et possibilités d'utilisation (C2).  | 3.4.1<br>Je décris et suggère les différents couverts et je mets en évidence leur utilisation pour différentes occasions (C2).  |   | 2.5 Techniques de présentation  |
| 3.4.2<br>Les employés en restauration expliquent l'importance des règles et de la procédure pour mettre des couverts simples et spéciaux (C2).  | 3.4.2<br>J'applique les règles et la procédure pour mettre des couverts simples et spéciaux en tenant compte des exigences des hôtes, et de façon indépendante selon les habitudes de mon entreprise formatrice (C3). | 3.4.1<br>Les employés en restauration appliquent les règles et la procédure pour mettre des couverts simples et spéciaux n tenant compte des exigences des hôtes, et de façon indépendante selon les habitudes de mon entreprise formatrice (C3). | 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes<br><br>3.1 Autonomie et responsabilité |
| 3.4.3<br>Les employés en restauration décrivent l'importance et les objectifs des différentes options décoratives et expliquent les caractéristiques et les avantages des différents éléments de décoration pour les pièces et les tables (C2).                           | 3.4.3<br>Je planifie les différentes options décoratives, en décris les avantages et décore les pièces et les tables selon les exigences de l'entreprise et les besoins des hôtes (C3).                               | 3.4.2<br>Les employés en restauration planifient les différentes options décoratives, décrivent leurs avantages et décorent les pièces et les tables selon les exigences de l'entreprise et les besoins des hôtes (C3).                           | 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes<br><br>3.1 Autonomie et responsabilité |
| 3.4.4<br>Les employés en restauration sont capables d'expliquer l'importance des ambiances pour un agencement intérieur agréable, et de mettre en évidence des possibilités et des éléments pour l'agencement intérieur (C4).   | 3.4.4<br>Je mets en oeuvre de manière réfléchie les aspects et les éléments d'une atmosphère liée à l'espace (C3).  | 3.4.3<br>Les employés en restauration mettent en oeuvre de manière réfléchie les aspects et les éléments d'une atmosphère liée à l'espace (C3).   | 2.5 Techniques de présentation  |
| 3.4.5<br>Les employés en restauration sont en mesure de décrire l'importance du soin des plantes, des fleurs coupées et d'autres éléments de décoration, et de mettre en évidence des mesures correspondantes (C3).   | 3.4.5<br>Je m'occupe de manière indépendante des éléments de décoration et assume la responsabilité de la préservation de leur valeur (C3).   | 3.4.4<br>Les employés en restauration s'occupent de manière indépendante des éléments de décoration et assument la responsabilité de la préservation de leur valeur (C3).   | 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes<br><br>3.1 Autonomie et responsabilité |



#### 4 Objectif général domaine central et de services 4 – Vente de boissons et de mets

| <p><b>Objectif général</b><br/>         Le succès dans la branche gastronomique ne peut être atteint, que ce soit par l'entreprise ou par les collaborateurs, que si les employés en restauration font preuve d'un bon comportement et appliquent les règles de la vente. Les employés en restauration sont capables de vendre aux hôtes des mets et des boissons de l'entreprise en tenant compte des exigences des hôtes et des objectifs fixés. Dans le cadre des prescriptions légales et de l'entreprise, ils suggèrent des plats et des boissons destinés à la vente et appliquent la promotion des ventes de façon bien pensée.</p> |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <p><b>4.1 Objectifs particuliers</b><br/>         Les employés en restauration sont en mesure de décrire les différentes formes de vente et aides à la vente, ainsi que les principes de la promotion des ventes.</p>  |  |   |  |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle  | Objectifs évaluateurs entreprise   | Objectifs évaluateurs cours interentreprises  | Compétence méthodologique / compétence sociale   |
| <p>4.1.1<br/>         Les employés en restauration décrivent l'importance et les caractéristiques de formes de vente et aides à la vente, et définissent leurs caractéristiques comme leurs avantages (C2).</p>  | <p>4.1.1<br/>         Je mets en oeuvre les différentes formes de vente et aides à la vente et en mets en évidence les objectifs (C2).</p>   |   | <p>2.5 Techniques de présentation</p> <p>2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus</p> |
| <p>4.1.2<br/>         Les employés en restauration sont capables de décrire les principes de la promotion des ventes et d'en mettre en évidence les objectifs (C2).</p>  | <p>4.1.2<br/>         J'applique de manière réfléchie et dans le sens de l'entreprise formatrice de même que pour le bien de l'hôte, les principes et les mesures de la promotion des ventes (C2).</p> | <p>4.1.1<br/>         Les employés en restauration décrivent les principes et les mesures de la promotion des ventes et les appliquent de manière réfléchie (C2).</p> | <p>2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes</p> <p>3.1 Autonomie et responsabilité</p>           |

| <b>4.2 Objectif particulier</b><br>Les employés en restauration sont capables de décrire les phases d'une vente en adéquation avec les hôtes et orientée résultat et mettent en application les principes d'une vente active.                        |   |  |   |
|--|---|--|---|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle  | Objectifs évaluateurs entreprise  | Objectifs évaluateurs cours interentreprises   | Compétence méthodologique / compétence sociale  |
| 4.2.1<br>Les employés en restauration expliquent les phases de la vente active (détermination des besoins, conseil, vente, demande de la satisfaction) et sont capables d'en décrire l'importance pour les hôtes et les objectifs d'entreprise (C2). | 4.2.1<br>Je mets en oeuvre les phases de la vente orientée hôtes (détermination des besoins, conseil, vente, demande de la satisfaction) et observe les principes les plus importants en présence des hôtes (C3). |  | 3.3 Aptitude à la communication<br><br>3.5 Civilité   |
| 4.2.2<br>Les employés en restauration sont capables de dresser des additions correctes, de les expliquer et de décrire les étapes et les aspects importants de l'encaissement (C3).  | 4.2.2<br>Je dresse des additions pour les hôtes, les explique et garantis l'encaissement (C3).  | 4.2.1<br>Les employés en restauration dressent des additions pour les hôtes, les expliquent et garantissent l'encaissement (C3). | 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes<br><br>3.1 Autonomie et responsabilité |

| <b>4.3 Objectif particulier</b><br>Les employés en restauration reconnaissent les fonctions et l'importance de règles de comportement en présence des hôtes et les appliquent dans l'exécution de leurs tâches.  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle  | Objectifs évaluateurs entreprise  | Objectifs évaluateurs cours interentreprises  | Compétence méthodologique / compétence sociale   |
| 4.3.1<br>Les employés en restauration sont capables de décrire les besoins des hôtes à l'accueil, à l'exécution du vestiaire et au placement et de gérer leur attitude de façon orientée hôtes et résultat (C4). | 4.3.1<br>Je décris les besoins de nos hôtes à l'accueil, à l'exécution du vestiaire comme au placement et oriente mon attitude vers les besoins des hôtes (C4).           |   | 3.3 Aptitude à la communication<br><br>3.4 Aptitude au travail en équipe<br><br>3.5 Civilité |
| 4.3.2<br>Les employés en restauration expliquent l'importance, les aspects et les règles d'une communication et d'une attitude efficaces avec les hôtes, et les appliquent au moyen de situations typiques (C3). | 4.3.2<br>J'applique, dans mon domaine d'activité et de travail, de manière réfléchie les aspects et les règles positifs d'une communication efficace avec les hôtes (C3). | 4.3.1<br>Les employés en restauration appliquent, dans leur domaine d'activité et de travail, de manière réfléchie les aspects et les règles positifs d'une communication efficace avec les hôtes (C3). | 3.1 Autonomie et responsabilité<br><br>3.3 Aptitude à la communication                       |

| <p><b>4.4 Objectif particulier</b><br/> Les employés en restauration sont capables, dans l'intérêt de l'entreprise et des hôtes, de décrire les exigences liées à la communication avec les hôtes et à la civilité, et d'établir les contacts avec les hôtes dans la langue nationale régionale et dans une langue étrangère.</p> |  |   |  |
|---|--|---|--|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle   | Objectifs évaluateurs entreprise   | Objectifs évaluateurs cours interentreprises  | Compétence méthodologique / compétence sociale   |
| <p>4.4.1<br/> Les employés en restauration expliquent l'importance des règles de comportement à l'égard des hôtes, et sont capables de décrire au moyen d'exemples les principes du comportement et de la communication avec les hôtes (C2).</p>  | <p>4.4.1<br/> Je me comporte de façon amicale, correcte et attentionnée avec les hôtes (C3).</p>   |   | <p>2.3 Stratégies d'apprentissage</p> <p>3.3 Aptitude à la communication</p>   |
| <p>4.4.2<br/> Les employés en restauration sont capables de s'exprimer oralement avec les hôtes de façon appropriée et ciblée dans de simples situations de communication, et de mener de simples conversations plus dans la langue nationale régionale et dans une langue étrangère (C3).</p>                                    | <p>4.4.2<br/> J'accède aux besoins des hôtes de façon orale en tenant compte de leurs exigences et dans le sens des objectifs de l'entreprise. Je mène de simples conversations plus dans la langue nationale régionale et dans une langue étrangère (C3).</p> | <p>4.4.1<br/> Les employés en restauration accèdent aux besoins des hôtes de façon orale en tenant compte de leurs exigences et dans le sens des objectifs de l'entreprise. Ils mènent des conversations simples dans la langue nationale régionale et dans une langue étrangère, et donnent sur simple demande des renseignements de façon correcte et amicale (C3).</p> | <p>2.3 Stratégies d'apprentissage</p> <p>2.4 Stratégies de l'information et de la communication</p> <p>3.3 Aptitude à la communication</p> <p>3.5 Civilité</p> |

## 5 Objectif général gestion et structure d'entreprise

| <p><b>Objectif général</b><br/>Des connaissances essentielles en gestion d'entreprise et en structure d'entreprise sont indispensables aux employés en restauration afin de comprendre les rapports économiques, sociaux et écologiques dans l'entreprise. Elles sont une base importante pour exécuter de manière efficiente les processus et les tâches du travail quotidien, et constituent la base d'une réflexion et d'une action dans la vue de l'entrepreneur et orientées hôtes.</p> |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <p>5.1 Objectif particulier<br/>Les employés en restauration sont capables de décrire la structure de la branche et l'organisation d'entreprises de l'industrie hôtelière, et d'expliquer l'action commune aux différents postes.</p>  |  |  |   |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle  | Objectifs évaluateurs entreprise   | Objectifs évaluateurs cours interentreprises | Compétence méthodologique / compétence sociale  |
| 5.1.1<br>Les employés en restauration expliquent les caractéristiques spécifiques et les particularités de la branche gastronomique et décrivent les principales tendances et conséquences dans la branche (C2).   |  |  | 2.5 Techniques de présentation<br><br>3.2 Apprentissage tout au long de la vie  |
| 5.1.2<br>Les employés en restauration décrivent les objectifs, la structure, les postes et les processus de travail d'une entreprise gastronomique, et en expliquent les tâches et les actions communes (C2).  | 5.1.1<br>Je décris les objectifs, la structure les postes et les processus de travail et mets en évidence des tâches et d'importantes dépendances (C4).  |  | 2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus   |
| 5.1.3<br>Les employés en restauration expliquent les objectifs et le mode de fonctionnement des systèmes d'assurance qualité et sont en mesure d'en mettre en évidence les avantages (C2).   | 5.1.2<br>J'explique les exigences de qualité et les explique à l'aide d'exemples simples et représentatifs (C4).<br><br>Dans mon domaine de travail, je tiens compte de façon consciencieuse et appropriée des exigences de l'assurance qualité (C3).                        |  | 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes<br><br>2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus |
| 5.1.4<br>Les employés en restauration décrivent l'importance et les besoins des groupes dont les exigences sont les plus importantes, et sont en mesure de caractériser les produits et les prestations les plus importants (C2).  | 5.1.3<br>Je caractérise les groupes dans mon entreprise formatrice dont les exigences sont les plus importantes (collaborateurs, hôtes, bailleurs de fonds), explique leurs besoins et suggère les produits et les prestations les plus importants de notre entreprise (C3). |  | 2.5 Techniques de présentation<br><br>3.3 Aptitude à la communication   |

| 5.2 Objectif particulier<br>Les employés en restauration reconnaissent l'importance des moyens d'information et de communication dans l'exécution de processus d'entreprise et de tâches administratives.  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle  | Objectifs évaluateurs entreprise   | Objectifs évaluateurs cours interentreprises | Compétence méthodologique / compétence sociale  |
| 5.2.1<br>Les employés en restauration décrivent les plus importants documents qui entrent en jeu dans une entreprise formatrice et expliquent leur fonction (C2).  | 5.2.1<br>Je suis capable de décrire les plus importants documents qui entrent en jeu dans mes domaines de travail et d'expliquer leur fonction à l'aide d'exemples (C2).   |  | 2.4 Stratégies de l'information et de la communication<br><br>3.3 Aptitude à la communication   |
| 5.2.2<br>Les employés en restauration sont capables de décrire l'utilisation d'importants documents dans leur domaine de travail et d'activité (C2).   | 5.2.2<br>J'utilise de façon appropriée les bons documents dans mon domaine de travail et les transmets aux postes correspondants (C3).   |  | 2.4 Stratégies de l'information et de la communication<br><br>3.3 Aptitude à la communication   |
| 5.2.3<br>Les employés en restauration expliquent les fonctions et les possibilités opérationnelles des principaux moyens d'information et de communication dans la branche gastronomique, et les utilisent de façon appropriée et en tenant compte des exigences des hôtes (C3). | 5.2.3<br>J'explique les fonctions et les possibilités opérationnelles des principaux moyens d'information et de communication et les utilise de façon appropriée et en tenant compte des exigences des hôtes (C3). |  | 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes<br><br>2.4 Stratégies de l'information et de la communication<br><br>3.3 Aptitude à la communication |

| <b>5.3 Objectif particulier</b><br>Les employés en restauration reconnaissent l'importance des systèmes d'assurance qualité et en décrivent les caractéristiques, ainsi que leur utilisation dans les différents domaines et processus de travail. |  |  |   |
|--|--|--|---|
| Objectifs évaluateurs école professionnelle  | Objectifs évaluateurs entreprise   | Objectifs évaluateurs cours interentreprises   | Compétence méthodologique / compétence sociale  |
| 5.3.1<br>Les employés en restauration décrivent l'importance et les objectifs de systèmes d'assurance qualité et sont en mesure de mettre en évidence leurs avantages (C2).  | 5.3.1<br>Je décris les exigences de qualité et les justifie à l'aide d'exemples simples (C2).  |  | 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes<br><br>2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus |
| 5.3.2<br>Les employés en restauration expliquent les exigences de qualité les plus importantes dans différents domaines et processus de travail, et mettent en évidence l'intérêt de mesures d'assurance qualité (C2).                             | 5.3.2<br>Dans mes domaines de travail, je mets en œuvre de manière consciencieuse et appropriée les exigences de l'assurance qualité (C3). | 5.3.1<br>Les employés en restauration mettent en œuvre, dans leurs domaines de travail, de manière consciencieuse et appropriée les exigences de l'assurance qualité (C3). | 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes<br><br>3.1 Autonomie et responsabilité                                 |

## 6 Objectif sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies

| <p><b>Objectif général</b><br/>         Pour les employés en restauration, la compréhension de la sécurité au travail et de la protection de la santé constitue une compétence principale, non seulement parce que ces exigences sont posées par des prescriptions légales et d'entreprises. Les employés en restauration comprennent ces exigences et les appliquent de façon consciencieuse et exemplaire dans leur propre domaine de travail.</p> |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <p>6.1 Objectif particulier<br/>         Les employés en restauration comprennent les principes et règles de la sécurité au travail et de la protection contre les incendies et de la santé, et décrivent leur importance pour leur propre travail comme pour l'ensemble de l'entreprise gastronomique.</p>  |  |   |   |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle  | Objectifs évaluateurs entreprise   | Objectifs évaluateurs cours interentreprises  | Compétence méthodologique / compétence sociale  |
| 6.1.1<br>Les employés en restauration décrivent l'importance des principales dispositions réglementaires de la sécurité au travail et des recommandations de la branche relatives à la sécurité au travail, à la protection contre les incendies et à la protection de la santé (C2).  | 6.1.1<br>Je suis capable, à l'aide de mesures concrètes, de mettre en évidence les dispositions réglementaires relatives à la sécurité au travail, à la protection contre les incendies et à la protection de la santé, et d'expliquer leur importance (C3). | 6.1.1<br>Les employés en restauration sont capables, à l'aide de mesures concrètes, de mettre en évidence, de justifier et d'observer les dispositions réglementaires relatives à la sécurité au travail, à la protection contre les incendies et à la protection de la santé (C3). | 2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus   |
| 6.1.2<br>Les employés en restauration expliquent les causes de situations d'accident typiques et sont capables de mettre en évidence les conséquences pour les collaborateurs et les hôtes (C2).   | 6.1.2<br>Je suis en mesure de mettre en évidence les potentielles causes et conséquences d'accidents et d'expliquer les conséquences pour les collaborateurs et les hôtes (C3).  |   | 2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus<br><br>3.2 Apprentissage tout au long de la vie |
| 6.1.3<br>Les employés en restauration sont en mesure de décrire les risques d'accident et de mettre en évidence des mesures grâce auxquelles ceux-ci peuvent être évités (C3).   | 6.1.3<br>Je décris les risques d'accident et propose des mesures pour les éviter (C3).   | 6.1.2<br>Les employés en restauration décrivent les risques d'accident et proposent des mesures pour les éviter (C3).   | 3.1 Autonomie et responsabilité   |
| 6.1.4<br>Les employés en restauration expliquent les objectifs de la prévoyance de la santé et expliquent la valeur des mesures de protection de la santé pour le propre bien-être (C2).   | 6.1.4<br>Je mets en évidence, dans mon domaine de travail, les domaines et les tâches qui nuisent à la santé et décris les mesures de protection contre la maladie, et les mets en oeuvre de manière indépendante (C3).                                      |   | 3.1 Autonomie et responsabilité   |



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p>6.1.5<br/>Les employés en restauration décrivent les causes d'incendie et décrivent la fonction et l'effet des mesures de protection contre les incendies (C3).</p>                               | <p>6.1.5<br/>Je mets en évidence les possibles causes d'incendie et applique de manière indépendante des mesures pour les éviter (C3).</p>   |  | <p>2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes</p>                    |
| <p>6.1.6<br/>Les employés en restauration expliquent les objectifs et les idées principales des diverses règles de comportement en cas d'incendie, et en mettent en évidence l'application (C3).</p> | <p>6.1.6<br/>Je mets en évidence, pour les collaborateurs et les hôtes, les idées et les objectifs des différentes mesures de protection contre l'incendie, ainsi que leur utilisation (C4).</p> |  | <p>2.5 Techniques de présentation<br/><br/>3.3 Aptitude à la communication</p> |

## 7 Objectif général hygiène

| <p><b>Objectif général</b><br/>L'application de l'hygiène constitue pour l'entreprise gastronomique une condition préalable essentielle, étant donné que des dispositions légales et des directives d'entreprise prescrivent ces exigences. L'hygiène constitue, pour la qualité des produits comme pour la préservation de la valeur, un facteur important. Les employés en restauration comprennent les consignes et les mesures d'hygiène et les appliquent de façon consciencieuse et exemplaire dans leur propre domaine de travail.</p> |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p><b>7.1 Objectif particulier</b><br/>Les employés en restauration décrivent les principes de l'hygiène personnelle et d'entreprise et sont capables, dans leur propre domaine de travail, de les appliquer dans l'intérêt de l'entreprise.</p>  |   |  |  |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle   | Objectifs évaluateurs entreprise  | Objectifs évaluateurs cours interentreprises   | Compétence méthodologique / compétence sociale   |
| <p>7.1.1<br/>Les employés en restauration décrivent les principales dispositions de la loi sur les denrées alimentaires (LDA) et de l'ordonnance sur les denrées alimentaires (ODA). Ils en expliquent l'application dans des situations à problèmes de l'entreprise et dans leur environnement de travail (C2).</p>  | <p>7.1.1<br/>Je mets en évidence, au moyen de possibles problèmes et de domaines d'action, l'objectif fondamental de la loi sur les denrées alimentaires et les domaines typiques de tâches de l'ordonnance sur les denrées alimentaires (C3).</p>  |  |  |
| <p>7.1.2<br/>Les employés en restauration expliquent les règles et mesures de l'hygiène personnelle et liée au poste de travail, et en décrivent la fonction pour les principaux processus de travail et domaines de tâches (C3).</p>   | <p>7.1.2<br/>Je décris l'importance des règles et des mesures de l'hygiène personnelle et liée au poste de travail, et les applique de façon économiquement et écologiquement réfléchi dans mes processus de travail et dans l'entreprise (C3).</p> | <p>7.1.1<br/>Les employés en restauration décrivent l'importance des règles et des mesures de l'hygiène personnelle et liée au poste de travail, les justifient et les appliquent de façon consciente et engagée (C3).</p> | <p>2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes</p> <p>3.1 Autonomie et responsabilité</p> |
| <p>7.1.3<br/>Les employés en restauration décrivent les causes d'une hygiène insuffisante et sont capables de décrire les répercussions d'une hygiène insuffisante (C2).</p>  |   |  | <p>2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus</p>                             |

## 8 Objectif général logistique

| <b>Objectif général</b><br>Dans les entreprises gastronomiques, une grande importance doit être accordée au rationnement de marchandises et de produits, que ce soit d'une perspective financière ou eu égard à la satisfaction rapide et ciblée des besoins des hôtes. Les employés en restauration sont capables de rationner les marchandises et les produits de façon appropriée et correcte. |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>8.1 Objectif particulier</b><br>Les employés en restauration sont capables de décrire les processus du rationnement de marchandises et de produits de l'approvisionnement à l'élimination, et de participer à leur organisation en processus partiels dans l'intérêt de l'entreprise.  |  |  |  |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle   | Objectifs évaluateurs entreprise   | Objectifs évaluateurs cours interentreprises   | Compétence méthodologique / compétence sociale   |
| 8.1.1<br>Les employés en restauration décrivent les objectifs et les principes d'un approvisionnement, d'un stockage comme d'une élimination respectueux de l'environnement et économiques, et mettent en évidence leur utilisation pour des déchets typiques dans la gastronomie (C3).   | 8.1.1<br>Je mets en évidence les principes et les objectifs d'un approvisionnement et d'un stockage de biens et d'une élimination des déchets, et en explique l'importance (C2).           | 8.1.1<br>Les employés en restauration sont capables de décrire les principes du rationnement de marchandises et de prendre en considération les dispositions légales (C3). | 3.1 Autonomie et responsabilité  |
| 8.1.2<br>Les employés en restauration sont capables de distinguer différentes sortes de déchets et d'appliquer les diverses idées principales dans le respect de l'environnement (éviter, tri, recyclage, élimination) (C3).  | 8.1.2<br>Je décris les diverses sortes de déchets et les types d'élimination du moment et les mets en œuvre dans mon domaine de travail (C2).  | 8.1.2<br>Les employés en restauration sont en mesure d'organiser et de mettre à exécution l'élimination de déchets typiques (C3).  | 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes   |
| 8.1.3<br>Les employés en restauration décrivent l'importance et les objectifs de l'inventaire et expliquent le processus et l'usage de l'inventaire (C2).   | 8.1.3<br>Je suis capable d'accomplir sur ordre les étapes de travail de l'inventaire des marchandises et de mettre en œuvre les moyens de travail et de communication correspondants (C3). |  | 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes<br><br>2.4 Stratégies de l'information et de la communication |

## 9 Objectif général maintenance

| <p><b>Objectif général</b><br/>           Dans les entreprises gastronomiques, afin de satisfaire aux exigences des hôtes et de réaliser des rendements, de coûteux investissements doivent être effectués. Les employés en restauration sont en mesure de nettoyer, d'entretenir et de préserver dans leur valeur les locaux, les équipements et le mobilier.</p> |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <p>9.1 Objectif particulier<br/>           Les employés en restauration sont capables d'expliquer les exigences liées au nettoyage et à la maintenance de locaux, équipements, machines, appareils et matériaux d'entreprise dans le domaine de la restauration, et d'entreprendre des travaux de nettoyage.</p>   |  |   |   |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle  | Objectifs évaluateurs entreprise   | Objectifs évaluateurs cours interentreprises  | Compétence méthodologique / compétence sociale  |
| <p>9.1.1<br/>           Les employés en restauration sont capables de décrire, du point de vue de l'entreprise et des hôtes, les exigences liées au nettoyage de locaux, d'équipements, de machines, d'ustensiles et de matériaux d'entreprise, et d'en tirer des conclusions pour leur propre travail (C3).</p>   | <p>9.1.1<br/>           Je mets en œuvre, du point de vue des hôtes et de l'entreprise, les exigences liées au nettoyage de locaux, d'équipements, de machines, d'ustensiles et de matériaux d'entreprise et suis capable de formuler des idées de conduite concrètes pour ce travail de nettoyage (C3).</p> | <p>9.1.1<br/>           Les employés en restauration mettent en œuvre, du point de vue de l'entreprise CIE, les exigences liées au nettoyage de locaux, d'équipements, de machines, d'ustensiles et de matériaux d'entreprise et sont capables de formuler des idées de conduite concrètes pour ce travail de nettoyage (C3).</p> | <p>2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes<br/><br/>           3.6 Résistance physique et psychique</p>            |
| <p>9.1.2<br/>           Les employés en restauration sont en mesure de décrire les processus du nettoyage dans les différents domaines de travail et d'expliquer l'importance des étapes de travail pris isolément (C3).</p>   | <p>9.1.2<br/>           Je maîtrise les étapes prises isolément des processus du nettoyage et en mets en évidence l'importance à l'aide d'exemples représentatifs (C3).</p>  | <p>9.1.2<br/>           Les employés en restauration maîtrisent les étapes prises isolément des processus du nettoyage dans l'entreprise CIE et en mettent en évidence l'importance à l'aide d'exemples représentatifs (C3).</p>  | <p>2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus<br/><br/>           3.6 Résistance physique et psychique</p> |

| 9.2 Objectif particulier   |  |   |  |
|--|--|---|--|
| Les employés en restauration reconnaissent les tâches et fonctions de machines, appareils et matériaux d'entreprise, ainsi que de différents produits de nettoyage, et sont capables d'y recourir de façon aussi adéquate qu'économique et écologique.                                     |  |   |  |
| Objectifs évaluateurs école professionnelle  | Objectifs évaluateurs entreprise   | Objectifs évaluateurs cours interentreprises  | Compétence méthodologique / compétence sociale   |
| 9.2.1<br>Les employés en restauration décrivent les caractéristiques et possibilités opérationnelles des plus importants produits de nettoyage dans les domaines de travail d'une entreprise gastronomique (C2).   | 9.2.1<br>Je mets en évidence les caractéristiques et possibilités opérationnelles des plus importants produits de nettoyage, à l'aide d'étapes de nettoyages typiques, dans mes domaines de travail (C2).            |   | 2.5 Techniques de présentation   |
| 9.2.2<br>Les employés en restauration expliquent les principes d'une utilisation efficiente, soignée et écologique d'équipements, de machines, d'ustensiles et de matériaux pour le nettoyage dans une entreprise gastronomique (C3).  | 9.2.2<br>Je mets en œuvre, dans mes domaines de travail, de manière efficiente, soignée et écologique les installations, les machines, les ustensiles et les matériaux comme les produits de nettoyage (C3).         | 9.2.1<br>Les employés en restauration mettent en œuvre, dans les domaines d'entreprise CIE, de manière efficiente, soignée et écologique les installations, les machines, les ustensiles et les matériaux comme les produits de nettoyage (C3). | 2.1 Techniques de travail et résolution de problèmes<br><br>3.1 Autonomie et responsabilité  |
| 9.2.3<br>Les employés en restauration expliquent l'importance du rapport soigné avec les équipements, les machines, les ustensiles et les matériaux d'entreprise et sont capables d'orienter leur conduite vers les objectifs et de décrire des mesures appropriées à la maintenance (C3). | 9.2.3<br>Je décris l'importance du rapport soigné avec les équipements, les machines, les ustensiles et les matériaux d'entreprise et suis capable de mettre en œuvre des mesures appropriées à la maintenance (C3). |   | 2.2 Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus<br><br>3.1 Autonomie et responsabilité<br><br>3.6 Résistance physique et psychique |

## **B**

### **1 Organisation des cours interentreprises (CIE)**

Les cours interentreprises (CIE) complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire. Les responsables du cours sont Hotel & Gastro *formation* et ses organisations cantonales et régionales. La durée totale des cours est de 16 à 20 jours et leur fréquentation est obligatoire.

#### **1.1 Commission de surveillance**

1.1.1 Il incombe à "Hotel & Gastro *formation*" de surveiller et de coordonner les cours d'interentreprises pour les employés en restauration sur l'ensemble du territoire suisse.

1.1.2 L'organe de surveillance est le comité de "Hotel & Gastro *formation*", dont font partie, conformément aux statuts de "Hotel & Gastro *formation*", des représentants des partenaires sociaux de l'hôtellerie et de la restauration.

1.1.3 Le comité de "Hotel & Gastro *formation*" veille à ce que le présent règlement soit appliqué de façon uniforme sur l'ensemble du territoire de la Confédération suisse. Les tâches suivantes lui incombent notamment:

- a) Elaboration, sur la base de l'Ordonnance sur la formation professionnelle de base et du plan de formation, d'un programme cadre pour les cours interentreprises.
- b) Emission de directives concernant l'organisation et le déroulement des cours.
- c) Prise de connaissance de décomptes pour les cours interentreprises des organisations qui les réalisent.
- d) Etablissement de directives concernant l'équipement des locaux des cours interentreprises.

#### **1.2 Commission des cours**

1.2.1 Les organes responsables des organisations chargées de la réalisation des cours assument notamment les tâches suivantes:

- a) Ils élaborent le programme des cours interentreprises en se fondant sur les programmes cadres de la commission de surveillance et du comité directeur de "Hotel & Gastro *formation*".
- b) Ils établissent des devis et des décomptes.
- c) Ils désignent les instructeurs des cours interentreprises selon les prescriptions de "Hotel & Gastro *formation*" et mettent à disposition les locaux de cours.
- d) Ils fournissent les installations nécessaires.
- e) Ils fixent les dates des cours et s'occupent des publications et des convocations.

- f) En accord avec les écoles professionnelles et entreprises concernées, ils veillent à ce que les cours des écoles professionnelles soient donnés pendant les cours interentreprises.
- g) Ils surveillent l'activité de formation et veillent à la réalisation des objectifs des cours.
- h) Ils veillent, si nécessaire, à ce que les participants soient nourris et logés.
- i) Ils rédigent un rapport sur les cours interentreprises à l'intention du comité directeur de "Hotel & Gastro *formation*" et des cantons participants.
- j) Ils informent les entreprises formatrices et les écoles professionnelles sur les cours interentreprises.
- k) Ils établissent des décomptes à l'intention du comité directeur de "Hotel & Gastro *formation*".

1.2.2 Dans le cadre des cours professionnels intercantonaux, les CIE constituent une partie intégrante des cours-blocs.

1.2.3 Les cours se répartissent comme suit sur les années d'apprentissage:

|          |                              |   |
|----------|------------------------------|---|
| Cours 1: | env. 4 journées de 8 heures: | Service de boissons et mets                         |
| Cours 2: | env. 4 journées de 8 heures: | Préparation de boissons et mets                     |
| Cours 3: | env. 4 journées de 8 heures: | Suggestion de boissons et mets et conseil aux hôtes |
| Cours 4: | env. 4 journées de 8 heures: | Vente de boissons et mets                           |

Les objectifs généraux 1.5 à 1.9 sont intégrés de façon cohérente et appropriée dans les quatre cours interentreprises.

1.2.4 Si les CIE sont intégrés dans les cours professionnels intercantonaux, on doit élaborer un programme de cours distinct.

## C

### 1 Organisation de la qualification finale

1.1 La qualification finale a lieu dans une école professionnelle, dans l'entreprise formatrice ou dans une autre entreprise appropriée. Un poste de travail ainsi que les équipements nécessaires en parfait état sont mis à la disposition des personnes en formation. La convocation indique quel matériel elles doivent apporter.

Les personnes en formation prennent connaissance des sujets d'examen au début des épreuves. Elles reçoivent au besoin les explications nécessaires.

1.2 Les domaines de qualification à examiner sont:

**Domaine de qualification travaux pratiques:**

Position 1: Structure d'entreprise, logistique

Position 2: Encadrement des hôtes et comportement

Position 3: Préparation, service de boissons et de mets

Position 4: Vente

**Domaine de qualification connaissances professionnelles:**

Position 1: Hygiène, sécurité au travail, protection de la santé, maintenance

Position 2: Connaissances des denrées alimentaires et boissons

Position 3: Encadrement des hôtes et comportement, vente

L'entretien de l'examen doit être réalisé de façon interdisciplinaire.

**Domaine de qualification enseignement des connaissances professionnelles**

**(Note d'expérience):**

La note correspond à la moyenne des notes du 1<sup>er</sup> au 4<sup>ème</sup> semestres de l'école professionnelle ou du cours professionnel intercantonal et est arrondie à une note entière ou à une demi-note.

**Domaine de qualification culture générale:**

Selon le règlement de l'Office fédéral concernant la branche «Culture générale».

1.3 Les performances de la procédure de qualification finale sont évaluées par des notes allant de 6 à 1. Les demi-notes intermédiaires sont admises.

1.4 La note de chaque domaine de qualification composé de positions distinctes est arrondie comme moyenne à la première décimale.

1.5 Le relevé de notes fait état de la note globale et du résumé des performances de chaque domaine de qualification avec une note.

1.6 Echelle des notes

| Notes | Qualité des performances |
|-------|--------------------------|
| 6     | Très bonne               |
| 5     | Bonne                    |
| 4     | Suffisante               |
| 3     | Faible                   |
| 2     | Très faible              |
| 1     | Inutilisable             |

1.7 Pour déterminer si la procédure de qualification est réussie, les domaines de qualification ci-après sont appréciés et pondérés comme suit:

- Travaux pratiques (coefficient deux)
- Connaissances professionnelles
- Enseignement des connaissances professionnelles (Note d'expérience)
- Culture générale

1.8 La note globale correspond à la somme des notes des domaines de qualification, divisée par 5 et arrondie à la première décimale.



## D

### 1 Plan des cours de l'école professionnelle

#### Tableau horaire pour l'école professionnelle des employés en restauration

La répartition des périodes d'enseignement sur les années d'apprentissage a lieu selon les particularités de chaque région et en principe en accord avec les autorités compétentes et les prestataires de la pratique professionnelle.

| Matières   | Années d'apprentissage |     | Total cours |
|--|------------------------|-----|-------------|
|  | 1                      | 2   |             |
| 1. Connaissances professionnelles  | 200                    | 200 | 400         |
| <i>Domaine central et de services 1</i><br>Gestion d'entreprise, structure d'entreprise, hygiène, sécurité au travail et protection de la santé, maintenance |                        |     |             |
| <i>Domaine central et de services 2</i><br>Connaissances en logistique, denrées alimentaires et boissons   |                        |     |             |
| <i>Domaine central et de services 3</i><br>Encadrement des hôtes, comportement, vente  |                        |     |             |
| <i>Domaine central et de services 4</i><br>Préparation   |                        |     |             |
| 2. Culture générale  | 120                    | 120 | 240         |
| 3. Gymnastique et sport  | 40                     | 40  | 80          |
| Total  | 360                    | 360 | 720         |

## Approbation et entrée en vigueur

---

Le présent plan de formation entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2005.

Weggis, le 7 décembre 2004

### **Hotel & Gastro formation**

Le Président

Le Vice-président

Willy Benz

Karl Eugster

Le présent plan de formation est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie conformément à l'article 10 alinéa 1 de l'Ordonnance sur la formation de base des employés en restauration, du 7 décembre 2004.

Berne, le 7 décembre 2004

### **Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie**

Le Directeur

Eric Fumeaux

---

Vous trouverez d'autres documents concernant la formation professionnelle initiale  
Employée en restauration / Employé en restauration  
sous [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch) - Lonay - downloads