

Série 2021.1H

Connaissances professionnelles/DCO 1 à 4

Examen partie 1

Candidats

Procédure de qualification

**Spécialiste en restauration
de système CFC**

Nom :

Prénom :

N° du candidat :

Date :

- Temps** 60 minutes pour 16 exercices.
- Outils** La description de la mise en situation sert de base pour résoudre les exercices de cette épreuve.
- Calculatrice** Une calculatrice avec des fonctions purement mathématiques est admise. Ne sont pas admises les calculatrices programmables ou dotées de fonctions de mémorisation de texte.
- Appareils électroniques** Les téléphones mobiles ou autres appareils électroniques doivent être remis éteints aux personnes responsables.
- Instruments d'écriture** Sont admis les stylos à bille et les feutres à encre ineffaçable. Ne sont pas admis les crayons ou les stylos à encre effaçable et corrigable.
- Evaluation** Le nombre de points pouvant être obtenus est indiqué. Les réponses en surnombre ne sont pas prises en compte.
- Formulation f/m** La forme masculine implique systématiquement la forme féminine.
- Espace** S'il vous faut plus d'espace, veuillez utiliser les pages supplémentaires après le dernier exercice.

Exercices, temps indicatif et nombre de points par point d'appréciation											
DCO 1 <i>Planifier et organiser les processus</i>			DCO 2 <i>Acheter et préparer des produits</i>			DCO 3 <i>Présenter et vendre des produits, et conseiller la clientèle</i>			DCO 4 <i>Assurer la durabilité et la sécurité</i>		
Exercice no	Pts max.	Pts eff.	Exercice no	Pts max.	Pts eff.	Exercice no	Pts max.	Pts eff.	Exercice no	Pts max.	Pts eff.
1.1	2		1.9	3		1.11	9		1.13	2	
1.2	2		1.10	7		1.12	4		1.14	4	
1.3	2								1.15	4	
1.4	3								1.16	2	
1.5	2										
1.6	2										
1.7	3										
1.8	6										
Total*	22		Total*	10		Total*	13		Total*	12	

* Le total des points effectifs des domaines de compétences opérationnelles (DCO) 1, 2, 3 et 4 doit être reporté sur la feuille des notes finales.

Signature des expertes/experts :

Embargo :

Cet examen **ne doit pas être utilisé** en tant qu'exercice avant le **1^{er} mai 2023**.

Examen élaboré par :
Edition :

Commission procédures de qualification d'Hotel & Gastro formation Suisse, Weggis
CSFO, service procédures de qualification, Berne

1.1 Particularités de la restauration de système	
<p>Consigne de notation : 1 point par phrase correcte.</p> <p>Des restaurants gérés selon le concept « go fresh » se trouvent aussi dans d'autres villes de Suisse, en plus du siège principal à Genève.</p> <p>Avant de prendre vos fonctions de directeur adjoint, vous effectuez un stage de quatre semaines au siège principal.</p> <p>Formulez deux phrases à partir de la mise en situation, qui font ressortir ce qui distingue la chaîne de restaurants « go fresh » des autres établissements de la restauration de système.</p> <p>1.</p> <p>2.</p>	<p>max. 2</p> <p>eff.</p> <p>.....</p>

1.2 Segments de la restauration de système	
<p>Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.</p> <p>Votre supérieur vous explique que le mot « go » dans « go fresh » veut dire que les hôtes n'attendent pas longtemps pour leur consommation.</p> <p>a) Définissez le type d'offre de restauration de système pour « go fresh ».</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>b) Formulez en une phrase une autre attente des hôtes vis-à-vis de ce type d'offre.</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>max. 2</p> <p>eff.</p> <p>.....</p>

1.3 Stratégie et charte	
<p>Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.</p> <p>Vous vous asseyez à une table avec votre directeur et vous élaborez ensemble une charte.</p> <p>a) Définissez un principe se rapportant aux produits de votre établissement « go fresh ».</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>b) Désignez un groupe d'hôtes que vous souhaitez cibler avec ce principe.</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>max. 2</p> <p>eff.</p> <p>.....</p>

1.4 Sphères environnementales

Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.

Par son orientation, telle qu'elle est décrite dans la mise en situation, votre établissement veut tenir compte de la mégatendance « Proximity ».

a) Décrivez cette mégatendance.

.....

b) Indiquez deux moyens permettant de suivre cette tendance avec « go fresh ».

1.

 2.

max.

3

eff.

1.5 Groupes d'intéressés

Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.

Vous avez postulé comme directeur adjoint chez « go fresh » parce que les différents segments/ groupes d'hôtes vont stimuler votre quotidien professionnel.

Nommez les groupes d'hôtes correspondant aux descriptions.

Descriptions	Groupes d'hôtes
Alimentation de grande qualité. « Tu es ce que tu manges » est leur credo.	
Prendent de préférence les repas ensemble à une table. L'harmonie dans le groupe, la famille est une priorité absolue.	
Manger est un pur plaisir et on ne peut pas résister – Mieux vaut trop que trop peu.	
Aime la bonne nourriture et manger équilibré – mais aussi le travail et passer du temps avec les amis. Obtenir tout à la fois n'est cependant pas toujours facile.	

max.

2

eff.

1.6 Organiser la structure			max.
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.			2
L'orientation de l'établissement est à présent clairement définie. Il s'agit maintenant d'établir un organigramme.			eff.
Cochez d'une croix <input checked="" type="checkbox"/> , les points qui sont visibles dans un organigramme et ceux qui ne le sont pas.		
Points :	visibles	non visibles	
Flux de communication	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Salaire du collaborateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Intégration des collaborateurs dans l'organisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les départements auxquels sont rattachés les collaborateurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

1.7 Outils organisationnels			max.
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.			3
Avant votre entrée en fonction comme directeur adjoint, vous avez reçu tous les documents nécessaires, dont une description de poste.			eff.
Cochez d'une croix <input checked="" type="checkbox"/> les affirmations qui sont justes et celles qui sont fausses.		
Affirmations :	juste	faux	
A l'aide d'une description de poste, vous pouvez déterminer où le poste se situe dans l'organisation du restaurant « go fresh ».	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les noms des personnes qui vous sont subordonnées apparaissent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'autorité supérieure à laquelle vous êtes rattaché est mentionnée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Vous pouvez cerner les limites de vos compétences.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La description de poste mentionne les interfaces dans l'entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les formations continues sur la gestion des collaborateurs sont définies dans la description de poste.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

1.8 Organiser des processus

Consigne de notation : 1 point pour chaque bonne réponse sous a) et b).

Il faut bien sûr mettre en place la structure de l'établissement, mais il faut aussi organiser les processus. Avec vos connaissances sur les processus, vous savez géré le domaine du stockage.

- a) Définissez pour chaque type de processus indiqué une activité se rapportant au stockage.
 b) Déterminez un moyen auxiliaire pour chaque activité définie.

Types de processus	a) Activités	b) Moyens auxiliaires
Processus de pilotage		
Processus opérationnels		
Processus de soutien		

max.

6

eff.

.....

1.9 Besoin énergétique

Votre supérieur hiérarchique vous demande de formuler des recommandations alimentaires pour le groupe d'hôtes principal indiqué dans la mise en situation.

- a) Consigne de notation : 1 point pour la bonne réponse.

Cochez d'une croix la description qui correspond au groupe d'hôtes principal.

Descriptions :

Hôtes ayant une activité physique principalement []

Hôtes ayant une activité requérant une grande mobilité []

Hôtes ayant une activité assise principalement []

Retraités []

- b) Consigne de notation : 1 point par recommandation correcte.

Expliquez deux recommandations alimentaires au groupe d'hôtes concerné.

1.

2.

max.

1

eff.

.....

max.

2

eff.

.....

1.10 Exigences liées au stock

Les denrées alimentaires livrées doivent être stockées aux endroits appropriés et la température de stockage doit être régulièrement vérifiée.

max.

2

a) Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.

Attribuez les fourchettes de températures ci-dessous aux lieux de stockage appropriés.
8 à 10°C / moins 18 à moins 22°C / 2 à 4°C / 16 à 18°C

eff.

.....

b) Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.

Inscrivez dix ingrédients utilisés pour préparer le nasi goreng dans les lieux de stockage appropriés.

max.

5

eff.

.....

Lieux de stockage	a) Fourchettes de températures	b) Denrées alimentaires
Armoire frigorifique viande/ produits carnés		
Armoire frigorifique légumes		
Economat		
Congélateur		

1.11 Dresser, organiser et présenter des produits

Vous attachez une grande importance à la présentation de la marchandise. « go fresh » veut aussi dire « frais ». Vous êtes satisfait de la qualité des mets, mais pas de la façon dont ils sont présentés.

max.
6

a) Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.

eff.

Analysez l'illustration 1 dans la mise en situation.
Relevez six erreurs de présentation en rapport avec le buffet de salades et les aides à la vente.

.....

b) Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.

max.

Proposez une amélioration concrète pour chaque erreur de présentation ou d'aides de ventes relevée.

3

a) Erreurs dans les éléments de présentation/les aides à la vente	b) Propositions d'amélioration
Exemple : kiwi avec la peau dans la salade de pâtes	Salade de pâtes présentée dans un demi-ananas
1.
2.
3.
4.
5.
6.

eff.

.....

1.12 Point of sale	
Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.	
Avec la mise en place d'une station « front cooking », vous voulez stimuler la vente des assiettes du jour.	
Définissez, pour les points suivants, des standards concrets en rapport avec le nasi goreng.	
Points	Exemples
Présentation des marchandises	
Contraintes en matière de marchandises	
Prescriptions légales, hygiène	
Prescriptions légales, déclaration	

max.

4

eff.

.....

1.13 Sécurité au travail	
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.	
En votre qualité de supérieur hiérarchique, vous attachez une grande importance à la santé des collaborateurs.	
Cochez d'une croix <input checked="" type="checkbox"/> les affirmations qui sont justes et celles qui sont fausses.	
Affirmations :	juste faux
Chaque collaborateur contribue à promouvoir la santé.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Cela suffit de dire aux collègues que le sol est mouillé.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pour des petites quantités, la machine à trancher peut être utilisée sans protection pour les mains.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
En tant que supérieur, je dois m'assurer que les collaborateurs sont formés dans le domaine de la prévention des accidents.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

max.

2

eff.

.....

1.14 Sécurité au travail	
Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.	max.
Les hôtes aussi doivent être protégés contre les accidents.	4
Indiquez quatre mesures concrètes à appliquer pour prévenir les accidents dans les espaces accessibles aux hôtes.	eff.
1.
2.	
3.	
4.	

1.15 Premiers secours	
Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.	max.
Malgré toutes les précautions prises, un incident s'est produit au restaurant. Un hôte en complet cravate se tient au comptoir du wok et annonce qu'il a des étourdissements. Vous voyez qu'il est pâle.	4
Enumérez quatre mesures de premiers secours que vous engagez en tant que responsable d'équipe.	eff.
1.
2.	
3.	
4.	

1.16 Protection de l'environnement	
Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.	max.
Le restaurant « go fresh » participe aussi aux activités dans le quartier. Ce week-end, un festival de street food se déroule devant la porte. Vous voulez être à la hauteur de la réputation de l'établissement et agir dans le respect de l'environnement.	2
Indiquez deux points auxquels le restaurant doit faire attention pour emballer les denrées alimentaires dans le cadre de cette fête.	eff.
1.
2.	

Exercice :



Exercice :



Exercice :



Exercice :

