Série 2021.**2H**

Procédure de qualification

Connaissances professionnelles/DCO 1 à 4

Spécialiste en restauration de système CFC

Examen partie 2 Candidats

Nom :	**N° du candidat :**
..... Prénom :	..... Date : .....

Temps 60 minutes pour 18 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 corrigeable.

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
Planifier et organiser les processus

Exercice no	Pts max.	Pts eff.
2.1	4	
2.2	3	
2.3	4	
2.4	2	
2.5	4	
2.6	4	
2.7	2	
2.8	3	
2.9	4	
Total*	**30**	

DCO 2
Acheter et préparer des produits

Exercice no	Pts max.	Pts eff.
2.10	3	
2.11	2	
2.12	3	
2.13	2	
2.14	6	
Total*	**16**	

DCO 3
Présenter et vendre des produits, et conseiller la clientèle

Exercice no	Pts max.	Pts eff.
2.15	8	
2.16	3	
2.17	4	
Total*	**15**	

DCO 4
Assurer la durabilité et la sécurité

Exercice no	Pts max.	Pts eff.
2.18	2	
Total*	**2**	

* 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 1er mai 2023.**

Examen élaboré par : Commission procédures de qualification d'Hotel & Gastro *formation* Suisse, Weggis
Edition : CSFO, service procédures de qualification, Berne

2.1 Controlling

max. **4**

eff. .....

Consigne de notation : 1 point par réponse correcte de a) à d). Le cheminement de la réflexion doit être écrit et il faut tenir compte des règles d'arrondis. Les erreurs subséquentes ne sont pas prises en compte.

Les chiffres d'exploitation 2019 vous ont été communiqués dans la mise en situation. Ils s'écartent des chiffres du budget.
Dans le budget, les charges de marchandises s'établissent à 32 %, les charges de personnel à 42 %.

a) Calculez à combien auraient dû se monter les charges de marchandises en CHF avec le chiffre d'affaires du mise en situation.

b) Calculez à combien auraient dû se monter les charges de personnel en CHF avec le chiffre d'affaires du mise en situation.

c) Calculez l'écart en CHF dans les charges de marchandises.

d) Calculez l'écart en CHF dans les charges de personnel.

2.2 Données chiffrées de l'entreprise

max. **3**

eff. .....

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

Votre supérieur convoque une séance des cadres dans le but de maîtriser les dépenses pour l'année en cours. Différentes affirmations sont formulées par vos collègues au cours de cette séance.

Cochez d'une ☒ les affirmations qui sont justes et celles qui sont fausses.

Affirmations :	juste	faux
Si nous facturons des prix plus élevés, les charges de marchandises exprimées en pourcent % baisseront. Mais avant cela, nous devons tout d'abord revoir les quantités servies.	☐	☐
Avant de songer à relever les prix, nous devons vérifier les retours quotidiens du buffet chaud.	☐	☐
L'offre de salades ne peut pas être à l'origine de la hausse des charges de marchandises, car nous pouvons utiliser la même salade plusieurs jours.	☐	☐
En ce qui concerne les charges de personnel, il n'y a pas lieu d'examiner les rapports d'absences pour cause d'accident, car en pareil cas tous les coûts sont pris en charge par l'assurance.	☐	☐
Les pour cent de postes sont fixés à 2'900 %. Si l'on compare avec le chiffre d'affaires réalisé, ce pourcentage n'a aucun impact sur la part en pour cent des charges de personnel.	☐	☐
Pour réduire les charges de personnel, nous réduisons une poste de cinq heures de travail du plan de travail journalier.	☐	☐

2.3 Calculer le supplément

max. **4**

eff. .....

Consigne de notation : 2 points pour la bonne réponse sous a), 0,5 point par correction juste sous b). Les erreurs subséquentes ne sont pas prises en compte.

Au terme de la séance (de l'exercice 2.2), on vous charge de réviser les calculs du nasi goreng, jusqu'au prix de vente net. Ce faisant, vous découvrez qu'une erreur importante a été commise.

a) Entourez l'erreur qui s'est glissée dans les calculs.
b) Corrigez le calcul du supplément là où c'est nécessaire, sur la base des pourcentages donnés.

	Pour cent	CHF	Corrections CHF
Charges de marchandises	100 %	5.30	
Coûts de préparation	50 %	2.65	
Coûts de fabrication		7.95	
Coûts généraux	100 %	5.30	
Coûts de revient		13.25	
Bénéfice	10 %	1.33	
Prix de vente net		14.58	

2.4 Analyse du seuil de rentabilité

max. **2**

eff. .....

Consigne de notation : 2 points pour la bonne réponse. Le cheminement de la réflexion doit être accessible et il faut tenir compte des règles d'arrondis. Les erreurs subséquentes ne sont pas prises en compte.

Sur le rapport de chiffre d'affaires, vous constatez que le nasi goreng représente 3 % de votre chiffre d'affaires.

Calculez le nombre de portions de nasi goreng que vous devez vendre chaque jour pour atteindre les 3 % de chiffre d'affaires journalier de 2019. Utilisez le prix de vente net que vous avez déterminé dans l'exercice 2.3 (si l'exercice 2.3 n'est pas résolu, utilisez les chiffres inscrit dans le tableau).

2.5 Planifier le travail

Vu que les charges de personnel sont trop élevées, le plan de travail a été adapté. Madame Schmid vient vers vous avec un extrait du plan de travail. Elle se plaint qu'elle n'a pas assez de pause et que la durée de son repos nocturne de vendredi à samedi est trop courte.

Noms	Vendredi	Samedi
Madame Schmid	14:00 – 17:30 18:00 – 22:30	07:00 – 11:00 11:30 – 16:00
Madame Erne	07:00 – 11:00 11:30 – 15:00	08:30 – 13:00 13:30 – 16:30
Monsieur Moser	08:30 – 13:00 13:30 – 16:30	09:00 – 11:30 12:00 – 17:30
Monsieur Klein	11:00 – 15:30 16:00 – 19:00	09:30 – 13:30 14:00 – 18:00

Expliquez en une phrase à chaque fois

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

si Madame Schmid a vraiment trop peu de pause au sens de la loi sur le travail ;

……

……

max. **1**

eff. .....

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

si le repos nocturne de Madame Schmid satisfait aux exigences de la loi ;

……

……

max. **1**

eff. .....

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

comment vous réagissez face aux réclamations de Madame Schmid.

1. Réaction concernant les pauses :

   ……

   ……

2. Réaction concernant le repos nocturne :

   ……

   ……

max. **2**

eff. .....

2.6 Diriger en tenant compte des objectifs

Consigne de notation : 4 points pour la bonne combinaison d'affirmations.

max. **4**

eff. .....

Pour maîtriser les charges de personnel, vous décidez d'appliquer la méthode de direction par objectifs.

Cochez d'une croix ☒ la bonne combinaison d'affirmations.

a) Les objectifs standards doivent toujours être convenus avec les collaborateurs.

b) Les objectifs de comportement personnel doivent être discutés et définis avec les collaborateurs.

c) Après la fixation des objectifs, il appartient au supérieur de suivre leur réalisation.

d) Après le suivi des objectifs, des mesures d'amélioration sont immédiatement engagées.

e) Pendant le suivi, il est important que le supérieur donne régulièrement son feed-back.

f) A la fin, un entretien est mené pour définir si le collaborateur à droit à une augmentation de salaire.

g) Après avoir atteint les objectifs de comportement, des objectifs de développement sont convenus avec le collaborateur.

h) Une fois les objectifs atteints, ils n'ont ensuite plus besoin d'être contrôlés par le supérieur.

Combinaison correcte :

- ☐ a + c + f
- ☐ a + d + g
- ☐ b + c + e
- ☐ b + c + h

2.7 Style de direction

max. **2**

eff. .....

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

Une direction qui tient compte des objectifs n'est efficace que si le style de direction est approprié.

Reliez à l'aide d'une ligne le style de direction à l'affirmation qui convient.

Styles de direction :	Affirmations :
Patriarcal ◎	◎ Dirige par récompense ou sanction selon que les objectifs sont atteints ou pas.
Autoritaire ◎	◎ Tous les collaborateurs fixent leurs objectifs eux-mêmes et les contrôlent.
Coopératif ◎	◎ Le supérieur fixe des objectifs en tenant compte de la situation des collaborateurs.
Autonome ◎	◎ Tous les objectifs sont fixés avec les collaborateurs.

2.8 Programme de formation / instruction

max. **1**

eff. .....

Compte tenu des mesures sévères prises en raison des chiffres d'exploitation négatifs, certains collaborateurs ont décidé de résilier leur contrat de travail. Vous êtes sollicité pour instruire de nouveaux collaborateurs.

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

Définissez en quelques mots deux contenus de formation pour acquérir les compétences professionnelles requises au wok.

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

Définissez pour chacun des contenus de formation choisis un indicateur clair vous permettant de contrôler les compétences du collaborateur après la période d'introduction.

max. **2**

eff. .....

a) Contenus de formation	b) Indicateurs
1. …… …… ……	1. …… …… ……
2. …… …… ……	2. …… …… ……

2.9 Travailler en équipe

max. **4**

eff. .....

Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.

Il est important d'intégrer rapidement les nouveaux collègues dans les équipes formées de collaborateurs de longue date. A cet effet, vous introduisez les phases de développement de travail en équipe.

Définissez pour chaque phase de développement ce que vous devez observer en tant que chef d'équipe.

Phases de développement	Points à observer
Forming	…… ……
Storming	…… ……
Norming	…… ……
Performing	…… ……

2.10 Denrées alimentaires et marchandises

max. **3**

eff. .....

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

Pour faciliter vos achats en vue de la préparation du nasi goreng, vous mettez à contribution vos connaissances professionnelles sur la répartition des denrées alimentaires.

Associez les denrées alimentaires aux groupes de denrées qui correspondent à l'aide des chiffres 1 à 4.

Chiffre :	Groupes de denrées :	Chiffre :	Denrées alimentaires :
1	Produits carnés	[ ]	Jambon arrière
2	Denrées d'origine animale	[ ]	Huile de colza
3	Denrées d'origine végétale	[ ]	Riz long grain
4	Graisses alimentaires et huiles	[ ]	Œufs
		[ ]	Gousses d'ail
		[ ]	Coriandre

2.11 Types de coupe

max. **2**

eff. .....

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

Pour préparer le nasi goreng ainsi que les mets froids et chauds pour le buffet, vos collaborateurs doivent savoir couper les produits correctement.

Cochez d'une croix ☒ les affirmations qui sont justes et celles qui sont fausses.

Affirmations :	juste	faux
Nous coupons les carottes pour le buffet de salades de préférence en bâtonnets.	☐	☐
Des carottes brunoise conviendraient comme garniture pour le rôti au buffet chaud.	☐	☐
Nous coupons le poulet en émincé pour le nasi goreng.	☐	☐
Le type de coupe en julienne ne convient pas pour les légumes dans le nasi goreng.	☐	☐

2.12 Produits convenience

max. **3**

eff. .....

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

Votre entreprise, comme décrite dans la mise en situation, aimerait acheter les ingrédients pour le nasi goreng sous forme de produits convenience auprès du site de production centralisé.

a) Complétez le tableau en donnant un exemple de produit convenience pouvant être utilisé pour le nasi goreng (sans répétition).

b) Indiquez quel avantage l'utilisation d'un tel produit présente pour l'établissement.

Termes	a) Exemples	b) Avantages
Hygiène	…… ……	…… …… ……
Economie de coûts	…… ……	…… …… ……
Calcul fiable	…… ……	…… …… ……

2.13 Méthodes de cuisson

max. **2**

eff. .....

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

Vous avez reçu les marchandises et vous les préparez pour le nasi goreng.

Complétez les phrases ci-dessous avec la méthode de cuisson qui convient.

Méthodes de cuisson : Sauter Bouillir Cuire à la vapeur Frire

Nous utilisons la méthode …… pour cuire le riz dans la marmite à une température d'env. 100°C.

Pour que les carottes cuisent plus vite dans le wok, nous les …… au préalable.

Nous …… brièvement le chou chinois et l'émincé de poulet avant de le mettre au comptoir.

Comme supplément, nous pourrions …… des crevettes dans une pâte tempura.

2.14 Substances nutritives / autres substances

max. **6**

eff. .....

Consigne de notation : 0,5 point pour chaque bonne réponse sous a) et 1 point pour chaque bonne réponse sous b).

Vos collègues travaillent déjà depuis longtemps dans l'entreprise et ils renseignent les hôtes de manière différente sur les substances contenues dans les denrées alimentaires.

a) Cochez d'une croix ☒ les affirmations qui sont justes et celles qui sont fausses.
b) Justifiez vos réponses en une phrase.

Affirmations :	juste	faux
1a) L'œuf au plat sur le nasi goreng est considéré comme un aliment très sain en raison de sa haute teneur en vitamine C.	☐	☐
1b) …… ……		
2a) Nous utilisons de la viande de poulet pour le nasi goreng, car cette viande contient autant de protéines par 100 g que la viande de bœuf.	☐	☐
2b) …… ……		
3a) La plus haute teneur de substances nutritives fournissant de l'énergie dans les carottes sont les hydrates de carbone.	☐	☐
3b) …… ……		
4a) L'ail et les oignons contiennent une forte proportion d'antioxydants.	☐	☐
4b) …… ……		

2.15 Conseiller la clientèle / ventes additionnelles

On vous demande de former vos collaborateurs en vue de stimuler les ventes supplémentaires, afin d'améliorer la situation économique de l'établissement.

max. **4**

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

Déterminez deux possibilités de montée en gamme ou de vente croisée à titre de ventes supplémentaires pour le nasi goreng.

eff. .....

Montées en gamme (Up selling)	Ventes croisées (Cross-selling)
1. …… …… ……	1. …… …… ……
2. …… …… ……	2. …… …… ……

b) Consigne de notation : 1 point par bonne réponse. Les erreurs consécutives aux réponses sous a) ne sont pas évaluées.

max. **4**

Pour chaque possibilité de vente supplémentaire, formulez une question qui favorisera la vente auprès des hôtes.

eff. .....

1. ……

2. ……

3. ……

4. ……

2.16 Satisfaction client

max. **3**

Consigne de notation : Les étapes dans le bon ordre rapportent 3 points.

Vous établissez une procédure standard concernant la gestion des réclamations.

Numérotez les étapes de la procédure dans le bon ordre, de 1 à 6.

eff. .....

Etapes :	Ordre :
Proposer une solution.	[ ]
Présenter des excuses pour la situation et aller au fond des choses en posant des questions ciblées.	[ ]
Vérifier si l'hôte est content et remercier pour la réclamation.	[ ]
Ecouter attentivement l'hôte et rester calme.	[ ]
Rechercher une solution avec l'hôte.	[ ]
Déterminer si le supérieur doit être associé.	[ ]

2.17 Culture de feed-back

max. **4**

Consigne de notation : 1 point par élément correct dans le message à la première personne.

Vous entendez comment un collaborateur réagit lors d'une réclamation. L'hôte s'est plaint que la viande de poulet dans le nasi goreng avait un goût de brûlé.
Le collaborateur répond : « J'ai cuit le poulet exactement selon les indications ».

eff. .....

Préparez selon la procédure standard ~~à~~ de l'exercice 2.16, un feed-back constructif au collaborateur par un message formulé à la première personne.

……

……

……

……

……

……

2.18 Nettoyage

max. **2**

eff. .....

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

Le goût de brûlé (exercice 2.17) pourrait être le résultat d'un nettoyage insuffisant du wok. Pour que votre établissement améliore la qualité du nasi goreng à l'avenir, vous expliquez à vos collaborateurs comment obtenir un bon résultat au nettoyage.

Expliquez en prenant pour exemple : « Nettoyage du wok », ce dont il faut tenir compte pour chaque élément du cercle de Sinner.

Eléments du cercle de Sinner	Exemples
Température	…….. ……..
Temps	…….. ……..
Chimie	…….. ……..
Mécanique	…….. ……..

Exercice :

Exercice :

Exercice :

Exercice :