

Série 2021.3H

Connaissances professionnelles/DCO 1 à 4

Examen partie 3

Candidats

Procédure de qualification

**Spécialiste en restauration
de système CFC**

Nom :

Prénom :

N° du candidat :

Date :

- Temps** 60 minutes pour 14 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.
3.1	8		3.4	3		3.6	6		3.10	2	
3.2	6		3.5	3		3.7	5		3.11	4	
3.3	4					3.8	3		3.12	3	
						3.9	2		3.13	4	
									3.14	4	
Total*	18		Total*	6		Total*	16		Total*	17	

* 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

3.1 Notions de base du marketing

Consigne de notation : 0,5 point pour chaque bonne réponse sous a) et b). 1 point par bonne réponse sous c).
Les erreurs subséquentes ne sont pas prises en compte.

max.

8

Le lancement du nouveau thé froid fait maison vient au premier plan comme vente supplémentaire.

eff.

- a) Tracez les termes qui ne font pas partie du « cycle de vie d'un produit ».
- b) Classez les autres termes dans le bon ordre sous l'angle du cycle de vie correct d'un produit.
- c) Déterminez ce qu'il convient de noter par rapport aux termes du cycle de vie d'un produit. Pour ce faire, prenez pour exemple le thé froid fait maison et basez-vous sur la mise en situation.

a) Termes :	b) Ordre :	c) A noter :
Saturation	[]
Tendance	[]
Disparition	[]
Maturité	[]
Lancement	[1]
Déclin	[]
Croissance	[]

3.2 Marketing mix

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

Le marketing mix représente un pilier important du concept take away.

- a) Nommez les quatre instruments du marketing mix.
- b) Citez deux exemples concrets pour chaque instrument, afin que le nouveau thé froid maison ait aussi du succès dans la vente à emporter.

max.

6

eff.

a) Instruments	b) Deux exemples
1.	1. 2.
2.	1. 2.
3.	1. 2.
4.	1. 2.

3.3 Ambiance

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

Nous pouvons encore améliorer la vente de nos produits avec des mesures ciblées.

a) Définissez quatre facteurs qui influent positivement sur les organes sensoriels des hôtes avec le « front cooking grill ».

b) Justifiez deux des facteurs indiqués sous a).

max.

4

eff.

a) Quatre facteurs	b) Deux justifications
1.
2.
3.
4.

3.4 Boissons

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

De bonnes connaissances en matière de café apportent des avantages concurrentiels majeurs.

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

Affirmations : juste faux

Les principales régions de culture du café se situent dans une étroite ceinture autour de l'Equateur.

Le caféier porte des fruits toute l'année, ce qui fait qu'il peut y avoir jusqu'à cinq récoltes par année.

Un café crème se compose de 150 ml de café, de lait et de sucre.

Pour obtenir un café d'excellente qualité, il faut tenir compte entre autres : de la qualité des grains, du degré de mouture, de la qualité de l'eau, de la quantité de café moulu et du temps d'extraction.

Kopi luwak (café civette) et blue mountain coffee sont les grains de café les plus chers au monde.

Pour la préparation d'un café, il faut 12 à 14 g de café moulu.

max.

3

eff.

3.6 Utiliser les sens

La nouvelle orientation de l'établissement appelle également une révision des recettes. Le but est de faire vivre à l'hôte une belle expérience en accord avec chaque offre.

max.

4

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

eff.

Evaluez la recette du nasi goreng sous l'angle des organes sensoriels en mettant en évidence un aspect pour chaque sens, selon l'exemple.

.....

Sens	Evaluation
<i>Exemple :</i> Ouïe	Légumes qui croquent sous la dent.
Goût
Odorat
Vue
Toucher

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

max.

2

Formulez deux points pour améliorer encore la recette, la valoriser au niveau des organes sensoriels.

eff.

1.

2.

.....

3.7 Le carré de la communication

Un hôte vous commande au grill un rumpsteak avec un beurre de tomate piquant, des baked potatoes et un épi de maïs. Après une minute déjà, l'hôte vous dit : « Cela fait déjà cinq minutes que j'ai commandé ! »

max.

4

eff.

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

Interprétez cette affirmation au regard des différents niveaux du carré de la communication en tant que destinataire.

.....

1. Information factuelle

.....
.....

2. Révélation de soi

.....
.....

3. Niveau relationnel

.....
.....

4. Appel

.....
.....

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

Formulez une réponse appropriée pour l'hôte.

max.

1

eff.

.....

3.8 Dysfonctionnement de la communication	
Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.	max.
Bien que vous ayez répondu correctement à l'hôte (situation de l'exercice 3.7), celui-ci a écrit un courriel à votre chef avec une critique sarcastique.	3
Décrivez en trois phrases ce que votre chef devrait faire en pareil cas.	eff.
1.
2.	
3.	

3.9 Types de paiement	
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.	max.
On discute dans votre établissement de l'éventualité de payer l'offre à emporter sans contact. Expliquez en quelques mots deux avantages et deux inconvénients du paiement sans contact.	2
Avantages :	eff.
1.
2.	
Inconvénients :	
1.	
2.	

3.10 Concept d'hygiène	
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.	max.
Un concept d'hygiène est aussi nécessaire pour les mets à emporter.	2
Complétez à l'aide de mots-clés les cinq parties de l'élaboration d'un concept d'hygiène.	eff.
1. Description de l'entreprise	
2.
3.	
4.	
5.	

3.11 ODAI0Us

Lors de l'application du concept d'hygiène, il convient d'observer les bonnes pratiques d'hygiène et de fabrication dans l'hôtellerie et la restauration (BPHR).

max.
1

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

eff.

Expliquez en une phrase pertinente à quoi correspondent les « bonnes pratiques d'hygiène et de fabrication ».

.....
.....

Consigne de notation : b) l'indication des ingrédients ne rapporte pas de points. 0,5 point par bonne réponse sous c).

max.
3

Analysez les ingrédients de la recette du nasi goreng sous l'angle des bonnes pratiques d'hygiène et de fabrication.

b) Mentionnez trois ingrédients issus de la recette.

eff.

c) Pour chaque ingrédient, notez deux points réglés dans les ordonnances de la législation sur les denrées alimentaires en ce qui concerne la manipulation de ces ingrédients.

.....

b) Ingrédients	c) BPHR points 1	c) BPHR points 2
Exemple : Ketjap Manis	Conserver au frais après ouverture, car ce n'est plus stérile.	Date de péremption. Peut être dépassée si la bouteille est fermée. Mais l'utilisation relève de la responsabilité de l'établissement.
.....
.....
.....

3.12 Mesures

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

L'hygiène personnelle, et surtout l'hygiène des mains sont très importantes.

Mettez les affirmations suivantes dans le bon ordre en les numérotant de 1 à 6.

Affirmations :

Numéros :

- Bien se savonner tous les endroits des mains au moins pendant au moins 30 secondes.

[]

- Humidifier les mains sur toute la surface avec de l'eau tiède.

[]

- Selon la situation, se frotter les mains avec du produit désinfectant.

[]

- Mettre du savon du distributeur sur les mains.

[]

- Sécher avec un essuie-main en papier ou au séchoir pour les mains.

[]

- Rincer avec de l'eau tiède.

[]

max.

3

eff.

.....

3.13 Situation relative à l'hygiène

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

Vous parcourez les stocks de marchandises avec votre supérieur (voir illustration 2 dans la mise en situation). Ce faisant, vous constatez que les prescriptions n'ont pas toutes été respectées.

- a) Indiquez quatre points que l'inspecteur des denrées alimentaires contesterait.
- b) Expliquez les conséquences des points que vous avez mentionnés sur la sécurité alimentaire.

a) Quatre points à contester	b) Conséquences sur la sécurité alimentaire
1.
2.
3.
4.

max.

4

eff.

.....

3.14 Situation relative à l'hygiène

Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.

Face à la situation en matière d'hygiène présentée dans l'exercice 3.13, des mesures s'imposent.

Proposez pour chaque point mentionné à l'exercice 3.13, une mesure à prendre à titre préventif pour éviter ce manque d'hygiène à l'avenir.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

max.

4

eff.

.....

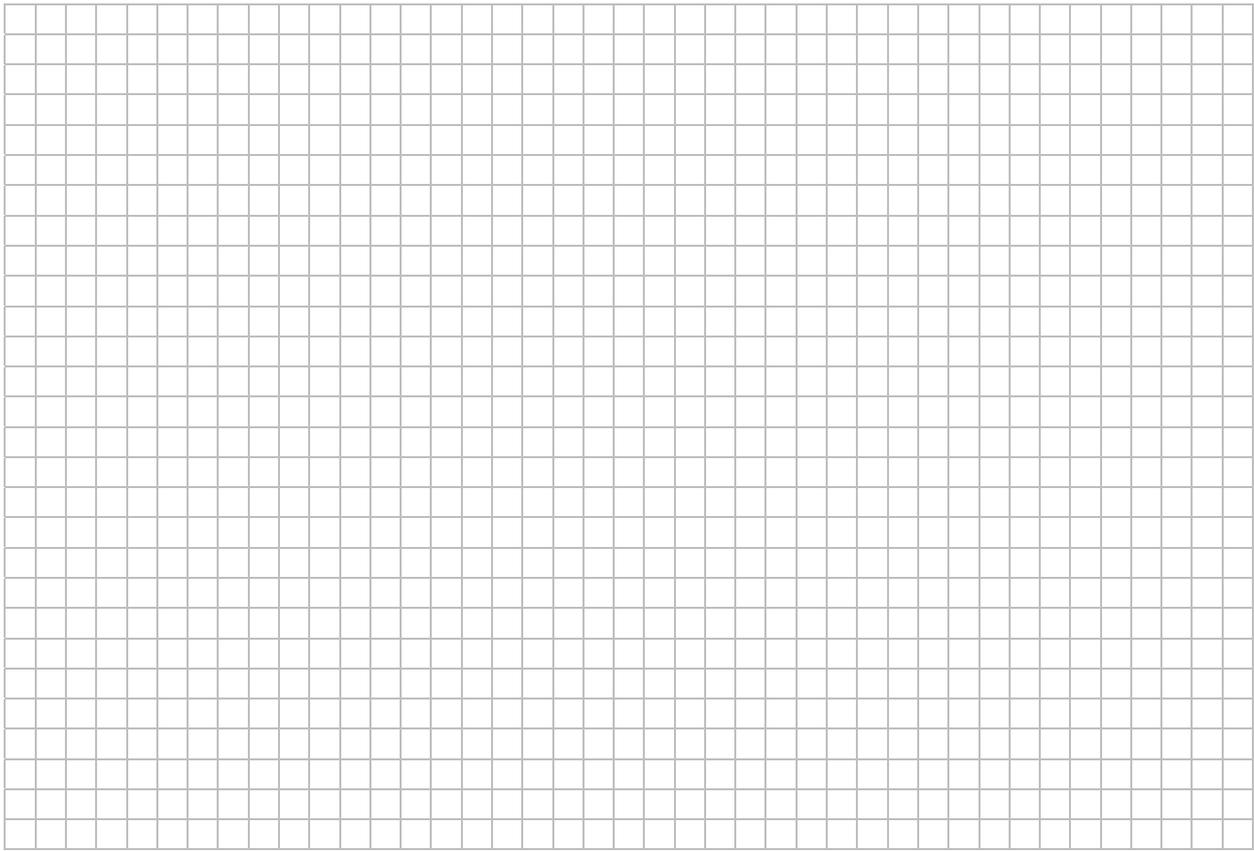
Exercice :



Exercice :



Exercice :



Exercice :

