

Procédure de qualification

**Gestionnaire
en intendance CFC**

Connaissances professionnelles, examen écrit

**Pos. 1 Accueil, conseil et service aux
clients**

Série zéro à partir de 2020

VERSION POUR EXPERT-E-S

Durée 45 minutes pour 9 exercices

Remarque Lorsqu'un nombre de réponses déterminé est demandé, seul est pris en compte le nombre demandé, dans l'ordre d'énumération.

Moyens auxiliaires Aucun

Barème de notes **Nombre de points maximum: 30**

28.5	-	30.0	points	=	Note	6.0
25.5	-	28.0	points	=	Note	5.5
22.5	-	25.0	points	=	Note	5.0
19.5	-	22.0	points	=	Note	4.5
16.5	-	19.0	points	=	Note	4.0
13.5	-	16.0	points	=	Note	3.5
10.5	-	13.0	points	=	Note	3.0
7.5	-	10.0	points	=	Note	2.5
4.5	-	7.0	points	=	Note	2.0
1.5	-	4.0	points	=	Note	1.5
0	-	1.0	points	=	Note	1.0

Ces épreuves d'examens peuvent être utilisées comme exercices.

Élaboré par: Groupe de travail Ortra intendance Suisse
Éditeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

	Points max. obtenus	
Situation de départ		
Vous travaillez en tant que gestionnaire en intendance dans l'hôtel de cure Beaulac, 55 rue du Lac, à Beaumont. Dans la charte de l'établissement figure notamment le principe directeur suivant: LE BIEN-ETRE DE NOS CLIENTS ET COLLABORATEURS NOUS TIENT A CŒUR. NOUS ENCOURAGEONS LE BIEN-ETRE ET LA SANTE EN AGISSANT EN CONSEQUENCE. L'hôtel a été rénové et agrandi récemment. Un sentier Kneipp vient d'être créé dans le jardin. Une journée portes-ouvertes est prévue le 5 juillet à l'occasion de laquelle le sentier Kneipp doit être présenté en tant que prestation particulière. Pour le repas des invités, des grillades sont prévues dans le jardin. Un copieux buffet de salades ainsi que des grillades à base de viande et végétariennes sont proposés. Le buffet de salades sera composé de salade de concombres, salade tomates/mozzarella, salade de carottes, salade de pommes de terre, salade de pâtes et salade verte. Le choix de viandes comprendra des saucisses de veau et de porc, de la poitrine de poulet et des hamburgers. La variante sans viande sera composée de brochettes de légumes et de fromage grillé. Environ 150 visiteurs sont attendus en plus des clients de l'hôtel. Du personnel de service supplémentaire doit, par conséquent, être engagé. En tant que gestionnaire en intendance, vous vous entretenez avec le responsable de l'intendance au sujet de l'organisation et du déroulement de cette manifestation. Journée portes-ouvertes à l'hôtel Beaulac Après avoir établi le programme cadre, votre responsable vous demande de faire le plan d'affectation pour le personnel de service en respectant les temps de pause. Lors de la séance d'équipe suivante, une collaboratrice à temps partiel se plaint de devoir à nouveau travailler toute la journée. Tous les collaborateurs sont mobilisés pour l'événement. Une fois que les collaborateurs ont revêtu leurs tenues de travail, vous contrôlez leur présentation. Afin que tout se déroule parfaitement, il convient de rappeler les règles à respecter pour le service au buffet. Vous êtes responsable de cette discussion de service. Parmi les règles importantes figurent « disposer de la droite vers la gauche » et « placer les assiettes au début du buffet ». Les premiers invités sont arrivés et se servent au buffet. Monsieur Seiler, un invité avec des béquilles, vous demande de lui préparer une assiette avec des salades et des grillades. En ce moment, il veut faire en sorte de limiter les calories dans son alimentation. Peu après, vous remarquez que Monsieur Seiler trébuche sur un câble et se cogne contre le grill en essayant de ne pas tomber. *Sentier Kneipp Le sentier Kneipp est un parcours à faire pieds nus.		

		Points	
		max.	obtenus
Exercice 1			
Votre supérieur vous demande de réaliser un flyer pour cet événement.			
a) Quelles sont les quatre informations concrètes et adaptées à la situation qui doivent impérativement figurer sur le flyer. Décrivez-les sous forme de mots-clés.			
Ex.: • Genre de manifestation <i>Journée portes-ouvertes</i> • Date: <i>5 juillet</i> • Nom de l'établissement: <i>Hôtel Beaulac</i> • Adresse: <i>55 rue du Lac, Beaumont</i> • Particularités, nouveautés <i>Grillades, inauguration du sentier Kneipp</i> 0.5 point par réponse correcte et adaptée à la situation.		2	
b) Il existe d'autres possibilités de faire de la publicité pur l'événement. A l'aide de mots-clés, citez quatre autres possibilités de publicité appropriées.			
Ex.: • Annonce dans le journal • Publicité de bouche-à-oreille • Présentoirs de tables pour les clients internes • Réseaux sociaux • Affiches 0.5 point par exemple correct. « Flyer » ne donne droit à aucun point.		2	
Exercice 2			
Pour le bon déroulement de la manifestation, il est important que toutes les personnes concernées soient informées et collaborent bien ensemble. Votre responsable vous demande de prendre contact avec les secteurs concernés et d'organiser la manifestation. Complétez le tableau.			
Ex.:			
Organisation de:	Responsable:		
Réservation de salle	Secrétariat, Planning des réservations, calendrier des salles		
Besoin en personnel	Responsable de l'intendance Administration du personnel		
Restauration	Chef de cuisine / intendance		
Programme cadre	Direction, comité d'organisation		
Budget/finances	Direction, administration		
Publicité, invitation	Comité d'organisation / Direction, Secrétariat / intendance		
0.5 point par réponse cohérente			
Report		7	

		Points	
		max.	obtenus
Report		7	
Exercice 3 A l'aide de mots-clés, faites trois propositions pour la manière dont la prestation spéciale peut être présentée aux invités. Ex.: • Planifier un exposé sur le sentier Kneipp. • Distribuer des prospectus d'information sur Kneipp • Lors de l'accueil, inviter les hôtes à se rendre vers le parcours. • Flèches pour indiquer le parcours Kneipp. • Après le parcours, offrir aux invités un petit linge éponge avec logo. <i>1 point par proposition cohérente.</i>		3	
Exercice 4 Après avoir établi le programme-cadre, votre responsable vous demande de faire le plan d'engagement pour le personnel de service. Citez deux autres critères à prendre en compte dans la planification. Ex.: • Répartir les tâches • Échelonner les temps de travail • Prendre en considération les connaissances préalables <i>0.5 point par critère approprié.</i> <i>« Temps de pause » ne donne droit à aucun point car cela figure dans la situation de départ.</i>		1	
Report		11	

	Points	
	max.	obtenus
	11	
Exercice 5 Vous êtes en réunion d'équipe. a) Comment auriez-vous pu éviter la plainte? Ex.: • Informer la collaboratrice sur l'événement au préalable. • Expliquer à la collaboratrice que cet événement est particulier et que l'aide de tous est nécessaire. <i>1 point pour une réponse cohérente.</i> b) Décrivez votre attitude pendant l'entretien avec la collaboratrice en deux affirmations. Ex.: • J'écoute la collaboratrice. • Je laisse parler la collaboratrice. • Je fais preuve de compréhension. <i>1 point par affirmation cohérente.</i> c) Décrivez une proposition de solution en une à deux phrases. Ex.: • Après consultation de la direction de l'hôtellerie, compenser le temps de travail supplémentaire par du temps libre. • Trouver une solution au sein de l'équipe en remplaçant la collaboratrice par une collègue. <i>1 point pour une solution appropriée.</i> d) Une bonne image personnelle fait partie d'un service parfait. Vous en faites le contrôle auprès des collaborateurs. A Il est toujours permis de porter un bijou extravagant. B Les mains et les cheveux doivent être propres. C Les ongles doivent être propres. D Lors de la journée portes-ouvertes, les cheveux peuvent être détachés. E Un maquillage discret est permis. Cochez la combinaison d'affirmations qui convient. A + B + D C + D + E B + D + E A + C + D <i>1 point pour la combinaison correcte.</i>	1	
Report	16	

		Points	
		max.	obtenus
Report		16	
Exercice 6 A l'aide de mots-clés, indiquez six règles de service importantes pour la disposition des mets. Ex.: • Prévoir une disposition logique • Regarnir le buffet au fur et à mesure • Prévoir suffisamment de place pour le service • Assortir les couleurs des salades • Prévoir des couverts de service pratiques • Laisser de la place pour les grillades • Connaître les mets afin de pouvoir donner des renseignements • Maintenir le buffet propre et en ordre <i>0.5 point par règle correcte</i>		3	
Exercice 7 Vous servez derrière le buffet. a) Indiquez une variante possible des mets que vous serviriez à Monsieur Seiler. Il doit y avoir au moins trois salades et un choix de grillades avec deux composantes sur l'assiette. Ex.: Salade verte, salade de carottes, salade de concombre, salade tomates/mozzarella Poitrine de poulet, brochette de légumes ou fromage grillé <i>0.5 point par composante juste.</i> <i>La situation de départ doit être prise en compte (composantes et faibles calories).</i> b) Il y a des règles spécifiques à observer lors du dressage de cette assiette. Indiquez trois points supplémentaires auxquels il faut veiller. Ex.: • Coloris assortis, belle présentation • Ne pas trop charger l'assiette • Pas trop de sauce à salade, la salade ne doit pas nager • Laisser le bord de l'assiette libre <i>0.5 point par point supplémentaire correct.</i> <i>La réponse 7 a) doit être prise en compte.</i> <i>P. ex.: Si l'on n'a pas choisi de glucides à la réponse 7 a), ceux-ci ne peuvent pas non plus figurer comme point supplémentaire.</i>		2.5	
		1.5	
		23	

		Points	
		max.	obtenus
Report		23	
Exercice 8 Un accident s'est produit. a) Décrivez deux dangers découlant de la situation. b) Citez à chaque fois une mesure qui aurait pu permettre de les éviter.			
a) Danger	b) Mesure		
Trébucher	Ex.: Fixer les cordons électriques des frigos et les mettre en évidence avec de la couleur.	1.5	
Brûlures sur le grill	Ex.: Installer un dispositif de protection.	1.5	
0.5 point par danger correct découlant de la situation. 1 point par mesure appropriée.			
Exercice 9 La direction de l'hôtellerie vérifie la mise en œuvre de la charte d'entreprise. a) Décrivez deux activités concrètes lors de la Journée portes-ouvertes dans lesquelles vous avez appliqué le principe fondamental de la charte: Ex.: J'ai écouté la plainte de la collaboratrice. J'ai composé et servi l'assiette de Monsieur Seiler. 1 point par activité juste. Sentier Kneipp et gestion des accidents est faux. D'après la situation, le/la candidat-e n'a pas effectué d'activité concrète.		2	
b) Complétez la charte avec deux principes supplémentaires envisageables. Ex.: Nous respectons la sphère privée de nos hôtes. Nous nous attachons à préserver nos ressources. Nous privilégions les produits régionaux dans la mesure du possible. Nous nous mobilisons sans cesse pour le bien-être de nos clients. 1 point par proposition appropriée.		2	
Total		30	

Procédure de qualification

**Gestionnaire
en intendance CFC**

Connaissances professionnelles, examen écrit

**Pos. 2 Nettoyage et aménagement de
locaux et d'équipements**

Série zéro à partir de 2020

VERSION POUR EXPERT-E-S

Durée 45 minutes pour 12 exercices

Remarque Lorsqu'un nombre de réponses déterminé est demandé, seul est pris en compte le nombre demandé, dans l'ordre d'énumération.

Moyens auxiliaires Aucun

Barème de notes **Nombre de points maximum: 37**

32.5	-	37.0	points	=	Note	6.0
29.0	-	32.0	points	=	Note	5.5
25.5	-	28.5	points	=	Note	5.0
22.5	-	25.0	points	=	Note	4.5
19.0	-	22.0	points	=	Note	4.0
15.5	-	18.5	points	=	Note	3.5
12.0	-	15.0	points	=	Note	3.0
8.5	-	11.5	points	=	Note	2.5
5.5	-	8.0	points	=	Note	2.0
2	-	5.0	points	=	Note	1.5
0	-	1	points	=	Note	1.0

Ces épreuves d'examens **peuvent** être utilisées comme exercices.

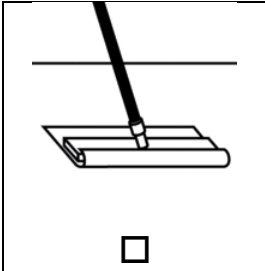
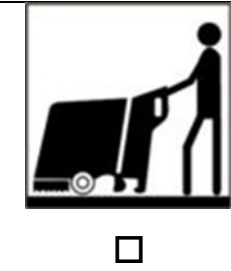
Élaboré par: Groupe de travail Ortra intendance Suisse
Éditeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

	Points	
	max.	obtenus
Situation de départ		
Vous travaillez dans un EMS en tant que gestionnaire en intendance et nous sommes au mois de février. Ce matin, votre supérieure vous charge de vous occuper du nettoyage quotidien du hall d'entrée. Le jour d'avant, un apéritif a eu lieu, raison pour laquelle le hall d'entrée du bâtiment principal est un peu en désordre. Dans le grand hall se trouvent un canapé et des fauteuils bleus avec des coussins jaunes en désordre. Il y a: • un porte-journaux avec des magazines, dont certains sont vieux et déchirés, • une poubelle pleine, • trois plantes vertes avec des feuilles fanées, • des verres sales – l'un est cassé – et une bouteille de vin vide qui sont restés là. Dans un coin, il y a une table en verre avec deux chaises, dont l'une est branlante. Sur la table, il y a un bouquet de roses très parfumées et de tournesols qui perdent beaucoup de pollen. Le sol est en revêtement dur, résistant à l'eau, et est couvert de taches de vin rouge. Pendant le nettoyage, vous constatez qu'une des lampes du plafond est défectueuse. Après le nettoyage du hall d'entrée, vous apportez les chiffons usagés à la buanderie, débarrassez les ordures et vous occupez du chariot de nettoyage. Ensuite, vous exécutez le nettoyage d'entretien des chambres avec sanitaires du bâtiment voisin. Il y a, en plus, un tapis en velours dans la chambre 11. Pour le nettoyage d'entretien de ce dernier, vous disposez de trois différentes possibilités d'aspiration à sec. Ce tapis est couvert de taches de café et doit être nettoyé à fond la semaine prochaine. Les sanitaires sont carrelés. Dans certains d'entre eux, il y a des salissures importantes, tenaces et adhérentes. Pour en venir à bout, vous choisissez un nettoyeur d'entretien des sanitaires sur lequel figurent les instructions de dosage suivantes: <i>Nettoyage d'entretien: 0,1 l – 0,2 l pour 10 litres d'eau</i> Monsieur Berger se plaint à vous qu'il glisse souvent dans les sanitaires. La semaine prochaine, le revêtement de sol textile de la chambre 11 doit être nettoyé à fond. Pour ce nettoyage à fond, votre supérieure vous charge de préparer des instructions pour l'apprentie gestionnaire en intendance, qui est en première année.		

		Points	
		max.	obtenus
Exercice 1 Avant de commencer à ranger et à nettoyer le hall d'entrée, vous vous demandez si vous répondez à toutes les règles de sécurité du travail pour ce nettoyage. Expliquez les termes ci-dessous en donnant pour chacun deux exemples concrets du hall d'entrée. Pas de répétitions. Ex.:			
Sécurité du travail pour...	Exemples du hall d'entrée		
... l'exécution des travaux	• Placer un chevalet d'avertissement avant de laver le sol au mouillé. • Porter des gants. • Utiliser le balai et la balayette pour ramasser les éclats de verre.	1	
... l'équipement et les appareils	• Éclairage suffisant dans le hall. • Pas de câble défectueux sur l'aspirateur à sec. • Pas de meubles branlants.	1	
0.5 point par exemple correct. Les exemples doivent correspondre à la situation de départ.			
Exercice 2 Vous préparez votre chariot de nettoyage. Quels produits nettoyants choisissez-vous pour nettoyer le hall d'entrée? Citez deux produits nettoyants et motivez votre choix. Pas de répétitions. Ex.:			
Produit nettoyant	Raison		
Nettoyant neutre pour le sol	Nettoie le revêtement en le ménageant	1	
Détergent à base d'alcool	Nettoie la table en verre sans laisser de traces		
Nettoyant de surface neutre	Nettoie les surfaces en les ménageant		
0.5 point par produit nettoyant correct. 0.5 point par motif approprié.			
Report		3	

		Points	
		max.	obtenus
Report		3	
Exercice 3 Vous commencez votre travail dans le hall d'entrée. Vous avez déjà préparé le chariot de nettoyage et tous les appareils et moyens auxiliaires. a) Avant de commencer à nettoyer le sol, vous exécutez différentes tâches. Décrivez en phrases courtes cinq tâches concrètes. Ex.: • Éliminer les feuilles fanées des plantes vertes. • Arroser les plantes au besoin. • Enlever les débris de papier, les magazines déchirés, les salissures non adhérentes • Vider la corbeille à papier pleine. • Effacer les traces de doigts sur la table. • Remettre en ordre les coussins des fauteuils. • Arranger les magazines et les livres, trier les vieux journaux. • Effacer les marques de doigts sur les surfaces. • Débarrasser les verres et la bouteille. <i>0.5 point par réponse juste. L'ordre des réponses n'est pas compté. Les travaux doivent correspondre à la situation de départ.</i> b) Citez le terme technique pour ce type de nettoyage. • Nettoyage d'entretien <i>0.5 point par réponse juste.</i>		2.5	
Exercice 4 Il y a un bouquet de fleurs dans le hall d'entrée. a) Évaluez ce bouquet en donnant quatre arguments. Ex.: • Les couleurs sont mal assorties. • Les pollens saliront vite la table. • Les roses sont chères. • Ce ne sont pas des fleurs de saison. • Le parfum des roses peut déranger. <i>0.5 point par argument cohérent.</i> b) Proposez une autre décoration possible pour la table du hall d'entrée. Ex.: • Arrangements de branches avec des baies et des pommes de pin. • Coupe avec bonhomme de neige en céramique et flocons de neige ornementaux. • Petite étagère avec décoration hivernale. <i>1 point pour une proposition appropriée. La proposition doit être de saison.</i>		2	
Report		9	

		Points							
		max.	obtenus						
Report		9							
Exercice 4 (suite) c) Motivez votre proposition par deux arguments. Ex.: • <i>En harmonie avec la saison (février).</i> • <i>N'aura pas besoin d'être changée avant les décorations de printemps.</i> 0.5 point par argument cohérent.		1							
Exercice 5 Décrivez par des mots-clés comment vous éliminez les quatre sortes de déchets qui se trouvent dans le hall d'entrée. • <i>Mettre les vieux journaux déchirés à la collecte du papier et du carton.</i> • <i>Vider la poubelle pleine dans les ordures ménagères.</i> • <i>Mettre les feuilles fanées de la plante verte au compost / dans les déchets biodégradables.</i> • <i>Le verre cassé va dans le collecteur de verre.</i> • <i>La bouteille de vin va dans le collecteur de verre.</i> 0.5 point par réponse juste.		2							
Exercice 6 Le nettoyage de surface et le nettoyage sec du sol sont terminés. a) Citez deux méthodes de nettoyages que vous pouvez utiliser ensuite pour le revêtement de sol du hall d'entrée. b) Comparez les deux méthodes. Citez trois avantages pour chacune. Pas de répétitions Ex.: <table><tr><th>a) Méthode de nettoyage</th><th>b) Trois avantages</th></tr><tr><td>Lavage au mouillé</td><td>Ex.: • <i>Matériel peu coûteux.</i> • <i>Il est possible de nettoyer sous les meubles sans les déplacer.</i> • <i>Matériel de nettoyage facile à préparer et à nettoyer.</i> • <i>Le résultat du nettoyage est en bonne proportion de l'effort déployé.</i> </td></tr><tr><td>Polissage-aspiration</td><td>Ex.: • <i>Performant sur de grandes surfaces.</i> • <i>Effet mécanique augmenté.</i> • <i>Le résultat est meilleur.</i> • <i>Possibilité de marcher sur le sol tout de suite après.</i> </td></tr></table> 0.5 point par méthode de nettoyage correcte. 0.5 point par avantage cohérent. Pas de déductions pour les erreurs consécutives		a) Méthode de nettoyage	b) Trois avantages	Lavage au mouillé	Ex.: • <i>Matériel peu coûteux.</i> • <i>Il est possible de nettoyer sous les meubles sans les déplacer.</i> • <i>Matériel de nettoyage facile à préparer et à nettoyer.</i> • <i>Le résultat du nettoyage est en bonne proportion de l'effort déployé.</i>	Polissage-aspiration	Ex.: • <i>Performant sur de grandes surfaces.</i> • <i>Effet mécanique augmenté.</i> • <i>Le résultat est meilleur.</i> • <i>Possibilité de marcher sur le sol tout de suite après.</i>	1.5	
a) Méthode de nettoyage	b) Trois avantages								
Lavage au mouillé	Ex.: • <i>Matériel peu coûteux.</i> • <i>Il est possible de nettoyer sous les meubles sans les déplacer.</i> • <i>Matériel de nettoyage facile à préparer et à nettoyer.</i> • <i>Le résultat du nettoyage est en bonne proportion de l'effort déployé.</i>								
Polissage-aspiration	Ex.: • <i>Performant sur de grandes surfaces.</i> • <i>Effet mécanique augmenté.</i> • <i>Le résultat est meilleur.</i> • <i>Possibilité de marcher sur le sol tout de suite après.</i>								
		1.5							
Report		15							

		Points	
		max.	obtenus
Report		15	
Exercice 6 (suite) c) Motivez en mots-clés ces travaux par trois arguments. <i>Ex.:</i> • Assurer un standard de qualité • Gain de temps • Éviter des conflits • Garantir l'hygiène <i>0.5 point par réponse cohérente.</i>		1.5	
Exercice 7 Vous passez maintenant dans le bâtiment voisin pour nettoyer les chambres. Dans le local où sont entreposés le chariot de nettoyage et le matériel pour le garnir, un tableau est affiché récapitulant quelques méthodes de nettoyage. L'une de ces méthodes peut être utilisée pour le sol dans les chambres. a) Cochez la méthode de nettoyage qui convient.  ☐  ☐  ☐  ☐ <i>0.5 point pour la réponse correcte</i> b) Citez le terme technique pour cette méthode. • Injection-extraction <i>0.5 point par réponse correcte.</i> c) Pour quel type de nettoyage utilise-t-on cette méthode? • Nettoyage à fond • Nettoyage intermédiaire <i>0.5 point par réponse correcte. Ne pas évaluer les erreurs consécutives.</i>		0.5	
Exercice 8 Vous préparez maintenant le chariot de nettoyage et choisissez les produits nettoyants pour le nettoyage des chambres. Citez deux produits nettoyants que vous utilisez et motivez votre choix. <i>Ex.:</i> • Détergent de surface neutre qui n'attaque pas les surfaces de la chambre. • Nettoyant d'entretien des sanitaires: pour enlever le tartre et les dépôts d'urine lors du nettoyage de la salle d'eau. • Détergent pour vitres: pour nettoyer le miroir et éviter d'y laisser des résidus/traces. <i>0.5 point par produit nettoyant correct. 1 point par motif approprié.</i>		1.5	
		1.5	
Report		21	

		Points												
		max.	obtenus											
Report		21												
Exercice 9 Vous êtes dans la chambre 11. a) Citez le type d'aspirateur à sec qui garantit le meilleur résultat. Aspirateur brosse 0.5 point pour la réponse correcte. b) Motivez votre choix en une phrase. Ex.: - L'aspiration à la brosse redresse les fibres des tapis, ce qui donne un aspect uniforme. - Les salissures telles que cheveux et minons sont mieux aspirées avec une brosse. 1 point pour une raison cohérente. c) Citez deux inconvénients de la méthode choisie pour le sol de la chambre. Ex.: - Bruyant - Coûteux à l'achat - Matériel supplémentaire à emporter 0.5 point par inconvénient. d) Citez trois propriétés positives et trois négatives du revêtement du sol. Pas de répétitions Ex.: <table><tr><td>Trois propriétés positives</td><td>Trois propriétés négatives</td></tr><tr><td>Crée une ambiance confortable</td><td>Peu hygiénique</td></tr><tr><td>Isole du bruit</td><td>Difficile à nettoyer</td></tr><tr><td>Bonne isolation thermique</td><td>Sensible à l'humidité</td></tr><tr><td></td><td>Risque de trébucher</td></tr></table> 0.5 point par propriété correcte.		Trois propriétés positives	Trois propriétés négatives	Crée une ambiance confortable	Peu hygiénique	Isole du bruit	Difficile à nettoyer	Bonne isolation thermique	Sensible à l'humidité		Risque de trébucher	0.5	1	
Trois propriétés positives	Trois propriétés négatives													
Crée une ambiance confortable	Peu hygiénique													
Isole du bruit	Difficile à nettoyer													
Bonne isolation thermique	Sensible à l'humidité													
	Risque de trébucher													
		0.5												
		3												
Report		26												

		Points	
		max.	obtenus
Report		26	
Exercice 10 Vous avez choisi le produit nettoyant pour la salle d'eau et préparez la solution nettoyante. a) Vous avez besoin de 5 litres d'eau. Indiquez la quantité de produit nettoyant nécessaire. 100 ml / 1 dl / 0,1 l <i>1 point pour la réponse correcte.</i> <i>La réponse doit correspondre à la situation de départ (salissures importantes).</i> b) Les glissements dont se plaint Monsieur Berger pourraient être en rapport avec le produit de nettoyage du sol. Citez une raison possible et expliquez-la. Le produit nettoyant est surdosé. Les résidus rendent le revêtement de sol glissant. <i>1 point par raison cohérente.</i>		1	
Exercice 11 Pour le nettoyage des chambres, vous avez besoin de différents chiffons et de différents produits nettoyants. Cochez la combinaison d'affirmations ci-après qui est juste. A) Pour la salle d'eau, on utilise aussi des chiffons rouges en microfibres. B) Dans le nettoyage des chambres, on utilise des détergents acides pour détacher de la colle. C) Les détergents universels à base d'alcool aident à nettoyer les surfaces sans laisser de traces. D) On utilise rarement des détergents alcalins pour des surfaces dans des chambres. E) Plus le pH est bas, mieux le nettoyant agit sur les marques de doigts. La combinaison juste est: ☐ A + B + C ☒ A + C + D ☐ C + D + E ☐ B + D + E <i>1 point pour la réponse correcte.</i>		1	
Report		29	

		Points																
		max.	obtenus															
Report		29																
Exercice 12																		
Vous planifiez le nettoyage du revêtement de sol de la chambre 11 pour la semaine prochaine.																		
a) Citez deux méthodes de nettoyage que vous utiliserez.																		
• Détachage • Shampouinage humide, shampouinage à sec ou injection-extraction 0.5 point par méthode de nettoyage correcte.		1																
b) Citez à l'aide de mots-clés quatre points que vous éclaircirez cette semaine.																		
Ex.:																		
• Fixer la date • Choisir le personnel • Réserver la machine • Coordonner le nettoyage avec d'autres travaux • Déterminer si d'autres tapis ou moquettes ont aussi besoin d'un nettoyage à fond 0.5 point par réponse cohérente. Les points à clarifier doivent correspondre à la méthode choisie.		2																
Vous préparez l'instruction.																		
Choisissez une méthode de l'exercice 12 a).																		
Méthode: Ex.: Injection-extraction		1																
c) Citez les différentes étapes.																		
d) Pour chaque étape, citez un point essentiel <u>concret</u> .																		
	<table><tr><td></td><td>c) Étapes</td><td>d) Point essentiel Ex.:</td></tr><tr><td>1</td><td> • Préparation </td><td>Mentionner le but: un revêtement de sol sans taches de café.</td></tr><tr><td>2</td><td> • Montrer et expliquer </td><td>En montrant, expliquer pourquoi les chemins parcourus par la machine doivent se recouper légèrement.</td></tr><tr><td>3</td><td> • Faire exécuter le travail </td><td>Vérifier l'ergonomie de la posture de la personne apprenante.</td></tr><tr><td>4</td><td> • Exercice et consolidation de ce qui a été appris / contrôle </td><td>Faire expliquer la manière correcte de guider la lance d'injection.</td></tr></table>		c) Étapes	d) Point essentiel Ex.:	1	• Préparation	Mentionner le but: un revêtement de sol sans taches de café.	2	• Montrer et expliquer	En montrant, expliquer pourquoi les chemins parcourus par la machine doivent se recouper légèrement.	3	• Faire exécuter le travail	Vérifier l'ergonomie de la posture de la personne apprenante.	4	• Exercice et consolidation de ce qui a été appris / contrôle	Faire expliquer la manière correcte de guider la lance d'injection.	1	
	c) Étapes	d) Point essentiel Ex.:																
1	• Préparation	Mentionner le but: un revêtement de sol sans taches de café.																
2	• Montrer et expliquer	En montrant, expliquer pourquoi les chemins parcourus par la machine doivent se recouper légèrement.																
3	• Faire exécuter le travail	Vérifier l'ergonomie de la posture de la personne apprenante.																
4	• Exercice et consolidation de ce qui a été appris / contrôle	Faire expliquer la manière correcte de guider la lance d'injection.																
		1																
		1																
		1																
0.5 point par étape juste. 0.5 point par point essentiel concret juste Les points essentiels doivent correspondre à la méthode citée dans l'exercice 12a.																		
Total		37																

Série zéro à partir de 2020

**Gestionnaire
en intendance CFC**

Connaissances professionnelles

**Pos. 3 Réalisation des travaux
du circuit du linge**

Examen écrit

VERSION POUR EXPERT-E-S

Durée 45 minutes pour 10 exercices

Remarque Lorsqu'un nombre de réponses déterminé est demandé, seul est pris en compte le nombre demandé, dans l'ordre d'énumération.

Moyens auxiliaires Aucun

Barème de notes Points maximum: 35

33.5	-	35.0	points	=	Note	6.0
30.0	-	33.0	points	=	Note	5.5
26.5	-	39.5	points	=	Note	5.0
28.0	-	26.0	points	=	Note	4.5
23.0	-	27.5	points	=	Note	4.0
19.5	-	22.5	points	=	Note	3.5
12.5	-	19.0	points	=	Note	3.0
9.0	-	12.0	points	=	Note	2.5
5.5	-	8.5	points	=	Note	2.0
1.5	-	5.0	points	=	Note	1.5
0.0	-	1.0	points	=	Note	1.0

Ces épreuves d'examens peuvent être utilisées comme exercices.

Élaboré par: Groupe de travail Ortra intendance Suisse
Éditeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

	Points	
Situation de départ	max.	obtenus
Vous travaillez dans un home pour personnes âgées et vous avez terminé votre travail au service du petit-déjeuner dans la salle à manger. Vous allez ensuite dans la buanderie, où vous commencez par laver le linge personnel des résidents. Ensuite, vous lavez: • les pantalons blancs en fibres mélangées du personnel soignant; • les casaques blanches en fibres mélangées du personnel soignant; • les vestes de cuisine blanches en coton du personnel de cuisine (repassées à la main) • les tabliers blancs des collaborateurs de la cuisine. Les exigences en matière d'hygiène des vêtements professionnels sont particulièrement élevées, c'est pourquoi ils nécessitent un traitement spécial. Le linge de lit est traité à l'extérieur. Dans le couloir, vous rencontrez Madame Keller. Ce matin, elle a donné à laver: • un chemisier en soie, • une jaquette en laine, et • des collants en nylon. Elle est très préoccupée par l'entretien de son chemisier et de sa jaquette et ne voudrait pas qu'ils s'abîment. Madame Keller souhaiterait aussi savoir si elle peut apporter une nappe en lin sur laquelle est collé du chewing-gum séché. Dans la charte de l'établissement, l'accent est mis sur l'importance que revêtent la sécurité des collaborateurs au travail, la protection de l'environnement et la qualité des prestations. Vous le mentionnez lors de l'introduction des nouveaux collaborateurs. Les exigences en matière d'hygiène sont élevées dans tous les secteurs. Vous expliquez à une nouvelle collaboratrice que les exigences en matière d'hygiène sont élevées dans tous les secteurs et doivent également être satisfaites grâce à un processus de lavage adapté. Sur le pantalon de l'un des soignants, • il y a une déchirure sous la poche plaquée qui est arrachée, • l'élastique de la taille est détendu.		

				Points													
				max.	obtenus												
Exercice 1 Afin d'établir le procédé de nettoyage adapté à chacun des textiles, vous trie d'abord le linge privé des résidents, et ensuite le linge d'entreprise. Selon quels critères pouvez-vous trier le linge d'aujourd'hui? Citez quatre critères. Ex.: • Type de linge • Nature des fibres textiles • Température de lavage • Programme de lavage • Type et degré de salissure • Traitement particulier <i>0.5 point par critère juste.</i> <i>« Couleur » ne donne droit à aucun point car les textiles concernés sont tous blancs.</i>				2													
Exercice 2 Les fibres textiles de la nappe et de la jaquette ont des caractéristiques différentes qui influencent le traitement durant le circuit du linge. Complétez le tableau. a) Indiquez les fibres textiles des textiles b) Pour chacun d'entre eux, deux caractéristiques d'entretien c) Pour chacun d'entre eux, deux propriétés au porter d) Deux vêtements/textiles composés de ces fibres dans le linge privé <table><tr><th>a) Fibres textiles de...</th><th>b) Deux caractéristiques d'entretien par fibre</th><th>c) Deux propriétés au porter par fibre</th><th>d) Deux autres vêtements/textiles de linge privé</th></tr><tr><td>Nappe: Lin</td><td>Ex.: - peut être lavé à 95° si blanc - peut être blanchi au chlore si blanc - repassable à ••• - hygiénique - solide - résistant aux frottements</td><td>Ex.: - agréable à porter - très absorbant - régulateur de température</td><td>Ex.: - robes d'été - chemises - chemisiers - pantalons -</td></tr><tr><td>Jaquette en maille: Laine</td><td>Ex.: - sensible à la chaleur - se froisse peu - repassage à • et •• - nettoyage chimique possible - ne pas sécher en tumbler - ne pas blanchir au chlore - lavage à la main ou cycle délicat à 30°C</td><td>Ex.: - respirant - isolant - absorbant - élastique - peu froissable - déformable - sensible aux frottements</td><td>Ex.: - pullover - écharpe - manteau - bonnet / chapeau - gants</td></tr></table> <i>0.5 point par mention correcte.</i>				a) Fibres textiles de...	b) Deux caractéristiques d'entretien par fibre	c) Deux propriétés au porter par fibre	d) Deux autres vêtements/textiles de linge privé	Nappe: Lin	Ex.: - peut être lavé à 95° si blanc - peut être blanchi au chlore si blanc - repassable à ••• - hygiénique - solide - résistant aux frottements	Ex.: - agréable à porter - très absorbant - régulateur de température	Ex.: - robes d'été - chemises - chemisiers - pantalons -	Jaquette en maille: Laine	Ex.: - sensible à la chaleur - se froisse peu - repassage à • et •• - nettoyage chimique possible - ne pas sécher en tumbler - ne pas blanchir au chlore - lavage à la main ou cycle délicat à 30°C	Ex.: - respirant - isolant - absorbant - élastique - peu froissable - déformable - sensible aux frottements	Ex.: - pullover - écharpe - manteau - bonnet / chapeau - gants	3.5	3.5
a) Fibres textiles de...	b) Deux caractéristiques d'entretien par fibre	c) Deux propriétés au porter par fibre	d) Deux autres vêtements/textiles de linge privé														
Nappe: Lin	Ex.: - peut être lavé à 95° si blanc - peut être blanchi au chlore si blanc - repassable à ••• - hygiénique - solide - résistant aux frottements	Ex.: - agréable à porter - très absorbant - régulateur de température	Ex.: - robes d'été - chemises - chemisiers - pantalons -														
Jaquette en maille: Laine	Ex.: - sensible à la chaleur - se froisse peu - repassage à • et •• - nettoyage chimique possible - ne pas sécher en tumbler - ne pas blanchir au chlore - lavage à la main ou cycle délicat à 30°C	Ex.: - respirant - isolant - absorbant - élastique - peu froissable - déformable - sensible aux frottements	Ex.: - pullover - écharpe - manteau - bonnet / chapeau - gants														
Report				9													

		Points											
		max.	obtenus										
Report		9											
Exercice 3 La jaquette en maille et le chemisier de Madame Keller font partie de la catégorie des fibres naturelles. Cette catégorie est encore subdivisée en fonction de l'origine. Complétez le tableau. a) Citez deux catégories. b) Citez deux autres fibres textiles appartenant à cette catégorie. Ex.: <table><tr><th></th><th>a) Catégorie</th><th>b) Fibres textiles</th></tr><tr><td rowspan="3">Fibres naturelles</td><td>- Fibres animales</td><td> - Laine de chameau - Laine de cachemire - Laine Angora - Soie </td></tr><tr><td>- Fibres végétales</td><td> - Coton - Chanvre, jute - Ramie </td></tr><tr><td>- Fibres métalliques</td><td> - Céramique - Titane </td></tr></table> 0.5 point par catégorie juste. 0.5 point par fibre textile juste. « Laine » et « lin » ne donnent droit à aucun point car cela figure dans la situation de départ.			a) Catégorie	b) Fibres textiles	Fibres naturelles	- Fibres animales	- Laine de chameau - Laine de cachemire - Laine Angora - Soie	- Fibres végétales	- Coton - Chanvre, jute - Ramie	- Fibres métalliques	- Céramique - Titane	1.5	1.5
	a) Catégorie	b) Fibres textiles											
Fibres naturelles	- Fibres animales	- Laine de chameau - Laine de cachemire - Laine Angora - Soie											
	- Fibres végétales	- Coton - Chanvre, jute - Ramie											
	- Fibres métalliques	- Céramique - Titane											
Exercice 4 Vous avez trié le linge des résidents. L'une des pièces de linge de Madame Keller doit absolument être prétraitée. a) De quelle pièce s'agit-il? Nappe 0.5 point pour la bonne réponse. b) Décrivez l'action supplémentaire. Vaporiser le chewing-gum avec un spray glacé, puis gratter. 0.5 point pour une réponse appropriée.		0.5	0.5										
Report		13											

				Points	
				max.	obtenus
Report				13	
Exercice 5 Vous chargez maintenant les machines avec le linge trié. Quels sont les différents programmes de lavage que vous allez sélectionner pour laver les pièces de linge de Madame Keller? a) Notez dans le tableau trois pièces de linge à laver. b) Indiquez les programmes de lavage sélectionnés. Pas de répétitions. c) Justifiez votre choix des programmes de lavage. d) Dessinez la hauteur de remplissage du tambour pour chaque programme utilisé.					
a) Pièces à laver	b) Programme de lavage	c) Motif	d) Remplissage du tambour		
Nappe	Programme normal	Ex.: - les légères taches seront blanchies au chlore		2	
Collants	Linge délicat et synthétique	Ex.: - meilleur résultat de lavage et de rinçage - moins de plis		2	
Jaquette en maille	Programme laine	Ex.: - peu de frottement sur les plis des vêtements - moins de risque de feutrage (de la laine)		2	
				0.5 point par pièce de linge correcte. 0.5 point par programme de lavage. 0.5 point par motif juste. 0.5 point par remplissage du tambour correct.	
Exercice 6 Vous séchez les différentes pièces de linge de Madame Keller. a) Citez deux pièces de vêtements. b) Nommez les différents types de séchage. Pas de répétitions. c) Justifiez votre réponse. Ex.:					
a) Pièces à laver	b) Type de séchage	c) Motif			
Chemisier (en soie)	Sécher à l'air libre sur cintre	Les fibres cassent moins, moins de plis		1.5	
Jaquette (en maille)	Sécher à plat sur un étendoir	Ne se déforme pas		1.5	
Collants	Suspendre sur un étendoir	Ne se chargent pas en électricité statique			
				0.5 point par réponse juste.	
Report				22	

		Points							
		max.	obtenus						
Report		22							
Exercice 7 Le linge de lit est envoyé dans une blanchisserie externe. Quels peuvent être les motifs à l'appui de ce choix? Citez quatre motifs possibles. Ex.: - Pas assez de place pour une calandre - Pas de machine assez grande sur place - Investissement et amortissement du parc de machines (calandre) - Moins de frais de maintenance - Moins de frais de salaires et de gestion du personnel - Investissement et amortissement du parc de machines - La responsabilité de l'achat et de la maintenance du linge disparaît - Réduction des frais de logistique et de stockage 0.5 point par réponse juste.		2							
Exercice 8 Une nouvelle collaboratrice vous aide à traiter le linge d'entreprise. Vous lui expliquez qu'à côté des prescriptions d'hygiène, il convient également de mettre en œuvre les autres principes énoncés dans la charte. a) Indiquez deux principes mentionnés dans la charte. b) Expliquez-les à l'aide de deux mesures / exemples pour chacun d'entre eux. <table><tr><td>a) Principe</td><td>b) Deux mesures / Exemples</td></tr><tr><td>Sécurité au travail</td><td> Ex.: - Les collaborateurs/rices reçoivent une formation sur l'utilisation des différents appareils électriques. - Les modes d'emploi de chaque machine sont disponibles. - Les fiches de sécurité des produits et des auxiliaires de lavage sont disponibles. - Travailler de manière calme et concentrée. Porter une attention particulière au tambour et à la fermeture des portes des machines. - Porter des gants et des lunettes de protection pour la manipulation des produits et auxiliaires de lavage. </td></tr><tr><td>Environnement (remplissage des machines)</td><td> Ex.: - Veiller à ce que les quantités de remplissage soient adaptées. - Utiliser des produits biodégradables. - Respecter les conseils de dosage. - Le dosage automatique est recommandé. - Ne pas ajouter d'adoucissant textile. - Adapter la température et le programme de lavage au degré de salissure. - Laver aux températures les plus basses possibles. </td></tr></table> 0.5 point par principe correct. 0.5 point par réponse cohérente. Ne pas noter les erreurs ultérieures.		a) Principe	b) Deux mesures / Exemples	Sécurité au travail	Ex.: - Les collaborateurs/rices reçoivent une formation sur l'utilisation des différents appareils électriques. - Les modes d'emploi de chaque machine sont disponibles. - Les fiches de sécurité des produits et des auxiliaires de lavage sont disponibles. - Travailler de manière calme et concentrée. Porter une attention particulière au tambour et à la fermeture des portes des machines. - Porter des gants et des lunettes de protection pour la manipulation des produits et auxiliaires de lavage.	Environnement (remplissage des machines)	Ex.: - Veiller à ce que les quantités de remplissage soient adaptées. - Utiliser des produits biodégradables. - Respecter les conseils de dosage. - Le dosage automatique est recommandé. - Ne pas ajouter d'adoucissant textile. - Adapter la température et le programme de lavage au degré de salissure. - Laver aux températures les plus basses possibles.	1.5	1.5
a) Principe	b) Deux mesures / Exemples								
Sécurité au travail	Ex.: - Les collaborateurs/rices reçoivent une formation sur l'utilisation des différents appareils électriques. - Les modes d'emploi de chaque machine sont disponibles. - Les fiches de sécurité des produits et des auxiliaires de lavage sont disponibles. - Travailler de manière calme et concentrée. Porter une attention particulière au tambour et à la fermeture des portes des machines. - Porter des gants et des lunettes de protection pour la manipulation des produits et auxiliaires de lavage.								
Environnement (remplissage des machines)	Ex.: - Veiller à ce que les quantités de remplissage soient adaptées. - Utiliser des produits biodégradables. - Respecter les conseils de dosage. - Le dosage automatique est recommandé. - Ne pas ajouter d'adoucissant textile. - Adapter la température et le programme de lavage au degré de salissure. - Laver aux températures les plus basses possibles.								
Report		27							

			Points	
			max.	obtenus
Report			27	
Exercice 9 Vous expliquez à la nouvelle collaboratrice les méthodes de lavage adaptées aux exigences spécifiques du linge d'entreprise. a) Citez deux méthodes de lavage adaptées au linge professionnel. b) Expliquez les méthodes. c) Pour quelles pièces de linge de l'établissement ces méthodes peuvent-elles être employées? Indiquez la pièce de linge et justifiez votre choix. Pas de répétitions.				
a) Méthode	b) Explication	c) Pièces de linge / justification		
Désinfection chimique	Le linge est traité avec des produits chimiques qui détruisent les agents infectieux.	Casaques (fibres mélangées) du personnel soignant: Ne peuvent pas être lavées à haute température.	2.5	
Désinfection thermique	Le linge est soumis à une température de lavage élevée, les agents infectieux sont éliminés.	Vestes de cuisine: Elles peuvent être lavées à 95°	2.5	
			0.5 point par méthode de lavage. 1 point par explication appropriée. 0.5 point par pièce de linge correcte. 0.5 point par motif approprié.	
Exercice 10 Quels travaux de remise en état effectuez-vous sur le vêtement endommagé? a) Indiquez une technique de réparation pour chaque dommage. Pas de répétitions. b) Citez une technique de réparation.				
a) Dommages	b) Technique de réparation possible par dommages. Pas de répétitions.			
Poche déchirée	Ex.: Recoudre au point serpent Mettre un patch Repriser		1	
Élastique de la taille détendu	Ex.: Remplacer et recoudre à la main Remplacer et recoudre à la machine au point zig-zag		1	
			0.5 point par dommage correct. 0.5 point par méthode de réparation appropriée.	
c) Quels sont les critères à remplir pour qu'une réparation en vaille la peine? Citez deux critères possibles à l'aide de mots-clés. Ex.: Bon état général Rapport coût de la réparation - prix de rachat neuf Politique de l'entreprise du point de vue de l'écologie en général				
			0.5 point par réponse plausible.	
Total			35	

Série zéro à partir de 2020

**Gestionnaire
en intendance CFC**

Connaissances professionnelles

**Pos. 4 Composition, préparation et
distribution de repas**

Examen écrit

VERSION POUR EXPERT-E-S

Durée 45 minutes pour 10 exercices

Remarque Lorsqu'un nombre de réponses déterminé est demandé, seul est pris en compte le nombre demandé, dans l'ordre d'énumération.

Moyens auxiliaires Aucun

Barème de notes **Nombre de points maximum: 30**

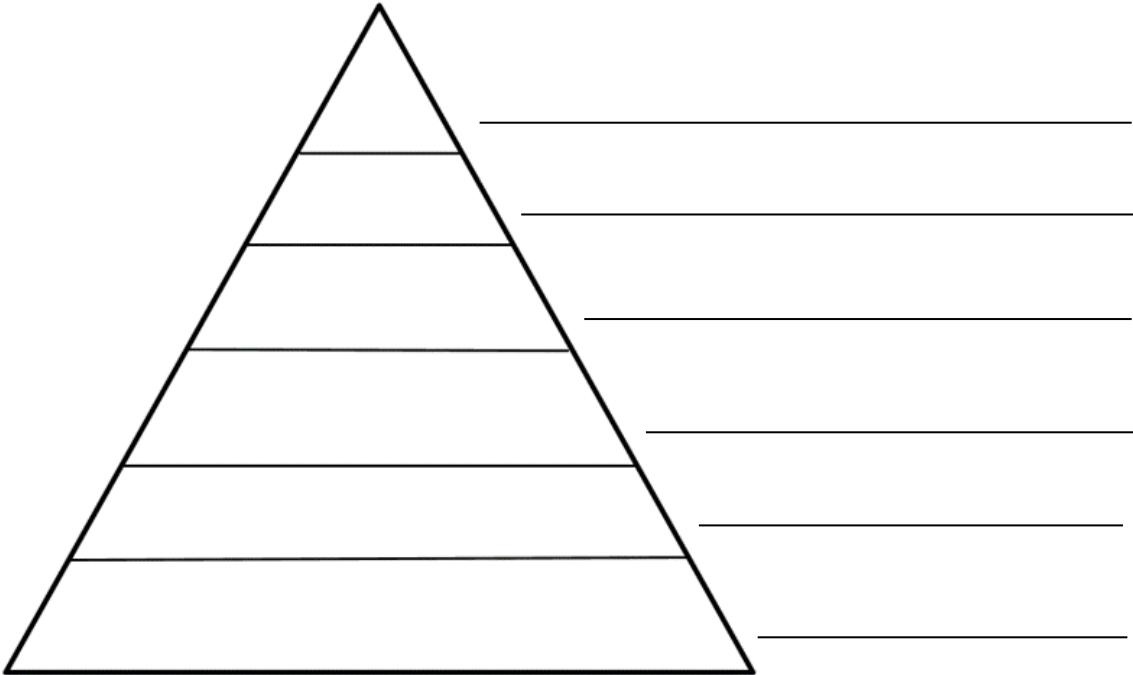
28.5	-	30.0	points	=	Note	6.0
25.5	-	28.0	points	=	Note	5.5
22.5	-	25.0	points	=	Note	5.0
19.5	-	22.0	points	=	Note	4.5
16.5	-	19.0	points	=	Note	4.0
13.5	-	16.0	points	=	Note	3.5
10.5	-	13.0	points	=	Note	3.0
7.5	-	10.0	points	=	Note	2.5
4.5	-	7.0	points	=	Note	2.0
1.5	-	4.0	points	=	Note	1.5
0	-	1.0	points	=	Note	1.0

Ces épreuves d'examens **peuvent** être utilisées comme exercices.

Élaboré par: Groupe de travail Ortra intendance Suisse
Éditeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

	Points max. obtenus	
Situation de départ		
Un marché de printemps a lieu dans votre entreprise, un internat pour 40 jeunes de 13 à 18 ans. Différents stands de marché et de vente sont installés. Le marché a lieu samedi de 09h00 à 11h00. La cuisine a installé un gril et la friteuse sur la grande aire de pause et propose deux plats chauds lors du marché. Il est prévu saucisse et frites comme plat principal. Le chef de cuisine vous demande de proposer un deuxième plat adapté aux personnes soucieuses de leur santé et aux végétariens. Il doit également être composé de produits de saison. Environ 500 invités sont attendus et il faut donc anticiper suffisamment à l'avance les possibilités de présentation des mets. Durant la manifestation, vous travaillez au buffet. Sven souhaiterait apporter une assiette pour le déjeuner de midi de son invité qui est végétarien et il vous demande conseil. Vous êtes ensuite chargé de ramener la vaisselle sale dans la laverie et d'éliminer les déchets qui ont été laissés durant la journée là où les personnes ont mangé. Vous apercevez un carton de frites presque décongelées qui ne peuvent plus être utilisées. ((Marché de printemps))		

		Points	
		max.	obtenus
Exercice 1 Élaborez une proposition de deuxième plat. Ex.: • Brochette de légumes, pommes de terre en robe des champs avec sauce au séré • Risotto aux asperges et Sbrinz garni de roquette et pourpier • Potée de petits pois aux morilles fraîches 1 point pour le plat complet. 1 point pour le produit de saison mentionné. 1 point pour la prise en compte du principe « soucieux de sa santé et végétarien ».		3	
Exercice 2 Citez à l'aide de mots-clés quatre motifs pour lesquels vous proposez ce plat au chef de cuisine. Ex.: • Faible teneur en calories • Riche en protéines • Pauvre en graisses • Variété par rapport à l'autre menu • Simple à préparer • Peut plaire à un autre segment de clientèle • Tient compte de la saison • Pratique sur le plan de la technique de service 0.5 point par motif approprié.		2	
Exercice 3 Un nutriment se trouve en quantité importante dans le plat principal. a) Nommez-le. Graisses 0.5 point pour la réponse correcte. b) Citez trois fonctions de ce nutriment par mots-clés. Ex.: • Support du goût • Fournisseur d'énergie • Protège les organes • Permet l'assimilation de vitamines solubles dans la graisse 0.5 point par mot-clé correct.		0.5	
		1.5	
Report		7	

		Points	
		max.	obtenus
Report		7	
Exercice 4 Vous connaissez la pyramide alimentaire avec ses différents étages. Notez à l'étage correspondant quatre aliments contenus dans le menu que vous proposez. (Exercice 1) Maximum deux aliments par étage.  Ex.: Légumes deuxième étage en partant du bas, pommes de terre troisième étage en partant du bas, séré troisième étage en partant du haut... <i>Voir la pyramide alimentaire de la SSN (Société suisse de nutrition). 0.5 point par réponse juste.</i>		2	
Exercice 5 Sven va chercher le repas de son invité. a) Conseillez-le et composez-lui un menu avec deux composantes. Ex.: • Brochette de légumes et pommes de terre possible • Sauce au séré non, lui proposer du ketchup ou des épices <i>0.5 point par composante appropriée.</i> b) Sur le marché, vous devez donner des renseignements sur la composition des plats. Décrivez en une phrase, de quelle manière vous pouvez obtenir ces informations. Ex.: • Demander au Chef. • Consulter la liste des composants figurant sur le produit. <i>1 point par réponse cohérente.</i>		1	
Report		11	

		Points	
		max.	obtenus
Report		11	
Exercice 6 Réfléchissez à la manière dont le plat principal doit être préparé. a) Citez deux ustensiles de cuisine/appareils que vous utilisez pour la cuisson lors de cet événement? b) Pour quelle méthode de cuisson les utilisez-vous? Citez une méthode de cuisson pour chacun des deux ustensiles/appareils c) Décrivez la méthode de cuisson.		1 1 2	
a) Ustensile	b) Méthode de cuisson pour votre plat	c) Description	
Grill	Griller	<i>Ex.:</i> Griller est une méthode consistant à faire cuire un aliment sur ou devant une grille qui est chauffée à l'électricité, au gaz ou au charbon de bois.	
Friteuse	Frire	<i>Ex.:</i> Frire est une méthode de cuisson flottante pour les pommes de terre crues ou pré-blanchies, saisies dans de la graisse brûlante.	
		0.5 point par ustensile correct. 0.5 point par mention correcte. 1 point par description correcte.	
Exercice 7 Vous réfléchissez à la préparation et à la finition du plat prévu. Quel système de distribution choisissez-vous? a) Décrivez-le sous forme de mots-clés. <i>Ex.:</i> Les frites sont servies directement après être sorties de la friteuse. 0.5 point pour la description. b) Citez l'expression technique correspondante. Cook & serve 0.5 point pour l'expression technique correcte. La description doit correspondre au terme technique.		0.5 0.5	
Report		16	

		Points							
		max.	obtenus						
Report		16							
Exercice 8 Votre plat doit être dressé et servi pour la vente. Il existe différentes possibilités à cet effet. a) Citez deux possibilités de dressage. b) Citez deux avantages de chacune d'entre elles. <table><tr><td>a) Possibilité de dressage</td><td>b) Deux avantages</td></tr><tr><td> - Vaisselle à usage unique </td><td> Ex.: - pratique - moins de travail - incassable </td></tr><tr><td> - Vaisselle réutilisable </td><td> Ex.: - plus écologique - bonne impression - plus agréable pour les convives </td></tr></table> 0.5 point par possibilité de dressage. 0.5 point par avantage.		a) Possibilité de dressage	b) Deux avantages	Vaisselle à usage unique	Ex.: - pratique - moins de travail - incassable	Vaisselle réutilisable	Ex.: - plus écologique - bonne impression - plus agréable pour les convives	1.5	
a) Possibilité de dressage	b) Deux avantages								
Vaisselle à usage unique	Ex.: - pratique - moins de travail - incassable								
Vaisselle réutilisable	Ex.: - plus écologique - bonne impression - plus agréable pour les convives								
		1.5							
Exercice 9 Des prescriptions d'hygiène doivent être respectées pour la préparation et la vente des plats. Citez-en à chaque fois quatre à l'aide de mots-clés. <table><tr><td>Hygiène d'entreprise</td><td>Hygiène personnelle</td></tr><tr><td> Ex.: - Recouvrir les stands de vente d'aliments avec du film plastique - Installer une protection contre les postillons - Séparer la caisse de la distribution des aliments - Prévoir des réfrigérateurs sur le buffet </td><td> Ex.: - Mettre des gants à disposition - Prévoir une possibilité de lavage des mains - Chiffon de nettoyage - Désinfection des mains - Cheveux attachés - Charlotte </td></tr></table> 0.5 point par mot-clé correct.		Hygiène d'entreprise	Hygiène personnelle	Ex.: - Recouvrir les stands de vente d'aliments avec du film plastique - Installer une protection contre les postillons - Séparer la caisse de la distribution des aliments - Prévoir des réfrigérateurs sur le buffet	Ex.: - Mettre des gants à disposition - Prévoir une possibilité de lavage des mains - Chiffon de nettoyage - Désinfection des mains - Cheveux attachés - Charlotte	2			
Hygiène d'entreprise	Hygiène personnelle								
Ex.: - Recouvrir les stands de vente d'aliments avec du film plastique - Installer une protection contre les postillons - Séparer la caisse de la distribution des aliments - Prévoir des réfrigérateurs sur le buffet	Ex.: - Mettre des gants à disposition - Prévoir une possibilité de lavage des mains - Chiffon de nettoyage - Désinfection des mains - Cheveux attachés - Charlotte								
		2							
Report		23							

		Points											
		max.	obtenus										
Report		23											
Exercice 10 La fête est terminée et vous aidez à ranger. Sur le stand du marché, il y a divers déchets qui doivent être éliminés. La vaisselle sale doit en outre être amenée à la laverie. a) Citez trois déchets concrets générés par la production des aliments. b) Citez une possibilité d'élimination correcte pour chaque déchet. Ex.: <table><tr><td>a) Déchets</td><td>b) Possibilités d'élimination</td></tr><tr><td>• Carton de frites</td><td>• Conteneur à cartons</td></tr><tr><td>• Frites décongelées</td><td>• Compost</td></tr><tr><td>• Bouteilles PET des boissons des collaborateurs</td><td>• Collecteur de PET</td></tr><tr><td>• Film plastique recouvrant les brochettes de légumes</td><td>• Ordures ménagères / Déchets incinérables</td></tr></table> 0.5 point par mention plausible. Les réponses doivent être adaptées à la situation. c) Vous remarquez un déchet particulier dans un carton. Citez une mesure qui aurait pu permettre de l'éviter. Ex.: • Respecter la chaîne du froid • Ne pas sortir de trop grosses quantités du congélateur 1 point pour une réponse cohérente. d) Citez le terme technique pour ces restes alimentaires. Food waste 1 point pour la réponse correcte. e) Indiquez à l'aide de mots-clés quatre points auxquels vous devez veiller en ramenant la vaisselle. Ex.: • Préparer le chariot • Regrouper la vaisselle • Garder les voies de passage libres • Trier • Trier les déchets 0.5 point par réponse cohérente.		a) Déchets	b) Possibilités d'élimination	• Carton de frites	• Conteneur à cartons	• Frites décongelées	• Compost	• Bouteilles PET des boissons des collaborateurs	• Collecteur de PET	• Film plastique recouvrant les brochettes de légumes	• Ordures ménagères / Déchets incinérables	3	
a) Déchets	b) Possibilités d'élimination												
• Carton de frites	• Conteneur à cartons												
• Frites décongelées	• Compost												
• Bouteilles PET des boissons des collaborateurs	• Collecteur de PET												
• Film plastique recouvrant les brochettes de légumes	• Ordures ménagères / Déchets incinérables												
Total		30											