

Série 2022

Procédure de qualification
Spécialiste en hôtellerie CFC

Connaissances professionnelles

Pos. 1 Gestion d'entreprise et organisation

Nom :

Prénom :

Numéro du/de la candidat/e :

Date :

- Durée** 60 minutes pour 23 exercices.
- Base de travail** La description de l'établissement fictif sert de base à la résolution des exercices.
- Appareils électroniques** Les téléphones portables et autres appareils électroniques doivent être remis éteints aux personnes responsables.
- Instruments d'écriture** Les stylos à bille ou stylos-feutres permanents sont autorisés.
Les crayons à papier ou les stylos à encre effaçable corrigible sont interdits.
- Evaluation** Le nombre de points pouvant être obtenu est indiqué.
Les réponses supplémentaires ne sont pas prises en considération.
- Formulation f/m** Le générique féminin englobe le masculin et le féminin.

Echelle des notes

Nombre de points maximum : 67

64.0 – 67.0	points	=	note 6
57.0 – 63.5	points	=	note 5.5
50.5 – 56.5	points	=	note 5
44.0 – 50.0	points	=	note 4.5
37.0 – 43.5	points	=	note 4
30.5 – 36.5	points	=	note 3.5
23.5 – 30.0	points	=	note 3
17.0 – 23.0	points	=	note 2.5
10.5 – 16.5	points	=	note 2
3.5 – 10.0	points	=	note 1.5
0.0 – 3.0	points	=	note 1

Points obtenus	Note

Signature des expert-e-s :

Lieu et date :

Embargo :

Cet examen **ne doit pas être utilisé** en tant qu'exercice
avant le 1^{er} mai 2024.

Examen élaboré par :
Edition :

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

		Nombre de points																						
		maximum	obtenu																					
Exercice 1																								
L'Hôtel de sport Caduff est situé au cœur d'une région touristique. a) Consigne de notation : 1 point pour une bonne réponse. Expliquez ce qu'est le tourisme en une phrase. b) Consigne de notation : 1 point pour une bonne réponse. Formulez une affirmation qui décrit l'importance du tourisme pour l'économie suisse. c) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse. Formulez deux effets possibles du coronavirus sur le comportement de réservation des hôtes à l'Hôtel de sport Caduff. 1. 2.		1																						
		1																						
		1																						
Exercice 2																								
Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse. L'Hôtel de sport Caduff doit remplir plusieurs critères liés à sa catégorie. Cochez les affirmations qui sont justes et celles qui sont fausses. <table><thead><tr><th></th><th>juste</th><th>faux</th></tr></thead><tbody><tr><td>L'hôte effectue lui-même le changement de literie.</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>Le linge des hôtes peut être lavé et repassé sur demande.</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>La réception doit être occupée 24 heures sur 24.</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>Les peignoirs de bain et les slippers ne sont pas obligatoires à l'Hôtel de sport Caduff.</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>À l'Hôtel de sport Caduff, les guides des prestations de services sont tous rédigés en français exclusivement.</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>Le service en chambre est une prestation de service standard.</td><td>☐</td><td>☐</td></tr></tbody></table>			juste	faux	L'hôte effectue lui-même le changement de literie.	☐	☐	Le linge des hôtes peut être lavé et repassé sur demande.	☐	☐	La réception doit être occupée 24 heures sur 24.	☐	☐	Les peignoirs de bain et les slippers ne sont pas obligatoires à l'Hôtel de sport Caduff.	☐	☐	À l'Hôtel de sport Caduff, les guides des prestations de services sont tous rédigés en français exclusivement.	☐	☐	Le service en chambre est une prestation de service standard.	☐	☐	3	
	juste	faux																						
L'hôte effectue lui-même le changement de literie.	☐	☐																						
Le linge des hôtes peut être lavé et repassé sur demande.	☐	☐																						
La réception doit être occupée 24 heures sur 24.	☐	☐																						
Les peignoirs de bain et les slippers ne sont pas obligatoires à l'Hôtel de sport Caduff.	☐	☐																						
À l'Hôtel de sport Caduff, les guides des prestations de services sont tous rédigés en français exclusivement.	☐	☐																						
Le service en chambre est une prestation de service standard.	☐	☐																						
Report		6																						

			Nombre de points maximum obtenu																
Report			6																
Exercice 3																			
L'Hôtel de sport Caduff est membre d'HotellerieSuisse. Complétez le tableau ci-dessous. Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse sous a), b) et c). a) Genre d'association b) Nom de l'association c) Une tâche typique de l'association mentionnée (pas de répétition) <table><tr><th>a) Genre d'association</th><th>b) Nom de l'association</th><th>c) Tâche typique de l'association</th></tr><tr><td>Association patronale</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>Hotel & Gastro Union</td><td></td></tr><tr><td></td><td>HotellerieSuisse</td><td>Classification des hôtels</td></tr><tr><td>Association faîtière</td><td></td><td>Politique de la formation des partenaires sociaux dans toute la Suisse.</td></tr></table>			a) Genre d'association	b) Nom de l'association	c) Tâche typique de l'association	Association patronale				Hotel & Gastro Union			HotellerieSuisse	Classification des hôtels	Association faîtière		Politique de la formation des partenaires sociaux dans toute la Suisse.	1 1 1	
a) Genre d'association	b) Nom de l'association	c) Tâche typique de l'association																	
Association patronale																			
	Hotel & Gastro Union																		
	HotellerieSuisse	Classification des hôtels																	
Association faîtière		Politique de la formation des partenaires sociaux dans toute la Suisse.																	
Report			9																

		Nombre de points maximum obtenu					
Report		9					
Exercice 4		2					
L'Hôtel de sport Caduff est un établissement très prisé. Consigne de notation : 2 points pour une bonne réponse. Cochez la bonne combinaison d'affirmations. a) L'hôtel dispose de plus de 129 lits. b) La buanderie/lingerie n'est pas intégrée dans l'hôtel. c) Les hôtes peuvent réserver la chambre avec petit-déjeuner seulement, demi-pension ou pension complète. d) L'institut de beauté de l'hôtel est connu au-delà des frontières cantonales. e) Le sauna extérieur fait partie de l'Hôtel de sport Caduff. f) Les hôtes de séminaires sont un groupe cible important. Combinaison juste : ☐ a + c + e ☐ a + c + d ☐ b + c + e ☐ b + d + f							
Exercice 5		1 1					
L'Hôtel de sport Caduff se distingue d'un hôtel de séminaires. Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse sous a) et b). a) Notez deux différences notoires qui distinguent un hôtel de séminaire de l'Hôtel de sport Caduff au regard de l'offre de prestations de services. b) Justifiez vos réponses. <table><tr><th>a) Différences</th><th>b) Justifications</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>				a) Différences	b) Justifications		
a) Différences	b) Justifications						
Report		13					

		Nombre de points maximum obtenu	
Report		13	
Exercice 6			
La clientèle cible de l'Hôtel de sport Caduff est très importante pour la destination alpine Davos. a) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse. Enumérez quatre raisons qui plaident en faveur de la destination. 1. 2. 3. 4. b) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse. Indiquez deux autres secteurs économiques qui profitent des jeunes touristes présents à Davos. 1. 2. c) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse. Indiquez deux moyens par lesquels la clientèle cible de l'Hôtel de sport Caduff peut encore mieux faire connaître l'établissement. 1. 2.		2	
		1	
		1	
Report		17	

		Nombre de points maximum obtenu	
Report		17	
Exercice 7			
L'Hôtel de sport Caduff dispose d'un organigramme. a) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse. Notez trois éléments d'information visibles sur un organigramme. 1. 2. 3. b) Consigne de notation : 0.5 point pour une bonne réponse. Indiquez une occasion lors de laquelle l'organigramme est utile. c) Consigne de notation : 0.5 point pour une bonne réponse. Désignez deux secteurs entre lesquels il y a collaboration dans cet établissement. d) Consigne de notation : 0.5 point pour une bonne réponse en lien avec la réponse sous c). Décrivez un exemple de collaboration entre les deux secteurs que vous avez cités. 		1.5	
		0.5	
		0.5	
		0.5	
Report		20	

		Nombre de points maximum obtenu	
Report		20	
Exercice 8			
Durant la saison d'été, tous les secteurs d'activité de l'Hôtel de sport Caduff sont très occupés.			
a) Consigne de notation : 0.5 point pour une bonne réponse. Notez le total des postes en points de pourcentage dans le secteur de la restauration. 		0.5	
b) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse. Cochez les affirmations qui sont justes et celles qui sont fausses.		2.5	
		juste	faux
Sara est la spécialiste en communication hôtelière.	☐	☐	
Le responsable de la restauration est habilité à donner des directives à la comptabilité.	☐	☐	
Une bonne collaboration entre la cuisine et le service est importante.	☐	☐	
Cuisiner est le point fort de M. Bencic.	☐	☐	
Les collaboratrices polyvalentes à l'intendance sont responsables de l'espace wellness.	☐	☐	
Exercice 9			
De nombreux professionnels qualifiés travaillent à l'Hôtel de sport Caduff.			
Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.			
Reliez à l'aide d'une ligne les fonctions aux tâches qui leur correspondent.		3	
Fonctions : Spécialiste en communication hôtelière ⊙ Sous-chef ⊙ Collaborateur au service technique ⊙ Collaborateur/trice au bar ⊙ Collaborateur/trice à l'intendance ⊙ Collaborateur/trice à l'office ⊙ Tâches : ⊙ Responsable des équipements de sécurité ⊙ Effectuer les travaux au stewarding ⊙ Préparation des boissons ⊙ Remplaçant du chef de cuisine ⊙ Travaux au back office ⊙ Effectuer les changements			
Report		26	

		Nombre de points maximum obtenu							
Report		33							
Exercice 12									
Le nettoyage à l'espace wellness n'est pas satisfaisant. Monsieur Musta vous charge de transmettre une nouvelle fois les directives de travail aux deux collaboratrices polyvalentes. a) Consigne de notation : la décision ne rapporte pas de point. Notez le type de communication que vous choisissez. ☐ oral ☐ par écrit Consigne de notation : 1 point par bonne réponse sous b) et c). La justification sous b) doit concorder avec le choix sous a). b) Justifiez votre choix. c) Indiquez un avantage du type de communication choisi. <table><tr><th>b) Justifications</th><th>c) Avantages</th></tr><tr><td> </td><td></td></tr></table>		b) Justifications	c) Avantages	 		1 1			
b) Justifications	c) Avantages								
d) Consigne de notation : 1 point pour une bonne réponse. Notez un point auquel vous devez faire particulièrement attention en donnant une consigne de travail. 		1							
Exercice 13									
Vous utilisez des instruments de travail écrits pour le contrôle de qualité des bains à remous. Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse sous a), 1 point par bonne réponse sous b). a) Mentionnez deux listes de contrôle nécessaires. b) Justifiez l'utilité de chacune des listes de contrôle. <table><tr><th>a) Listes de contrôle</th><th>b) Utilité</th></tr><tr><td> </td><td></td></tr><tr><td> </td><td></td></tr></table>		a) Listes de contrôle	b) Utilité	 		 		1 2	
a) Listes de contrôle	b) Utilité								
Report		39							

		Nombre de points maximum obtenu							
Report		39							
Exercice 14		0.5 0.5							
Dans la salle de billard, le réassortiment de fruits frais ne fonctionne pas.									
Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse sous a) et b). La solution proposée doit concorder avec la cause.									
a) Notez une cause possible à ce manquement. b) Proposez une solution à ce problème.									
<table><tr><td>a) Cause</td><td>b) Proposition de solution</td></tr><tr><td>Exemple : Désaccords entre les collaboratrices</td><td>Clarifier les responsabilités</td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		a) Cause	b) Proposition de solution	Exemple : Désaccords entre les collaboratrices	Clarifier les responsabilités				
a) Cause	b) Proposition de solution								
Exemple : Désaccords entre les collaboratrices	Clarifier les responsabilités								
Exercice 15		1 1							
Denise et Sara sont en conflit, d'où l'absence de fruits frais dans la salle de billard.									
a) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse. Décrivez deux effets négatifs que cette situation peut avoir sur le travail d'équipe.									
1. 2.									
b) Consigne de notation : 1 point pour une bonne réponse. Formulez un argument permettant d'identifier une bonne collaboration.									
.....									
Exercice 16		1 1							
Après peu de temps, vous constatez que le réassortiment de fruits frais fonctionne à nouveau impeccablement.									
a) Consigne de notation : 1 point pour une bonne réponse. Formulez un feed-back direct aux deux apprenties.									
.....									
b) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse. Décrivez deux effets positifs de votre feed-back aux apprenties.									
1. 2.									
Report		44							

		Nombre de points maximum obtenu	
Report		44	
Exercice 17			
Consigne de notation : 1 point par explication correcte (en lien avec le réassortiment de fruits dans la salle de billard). Définissez les termes ci-après en donnant à chaque fois un exemple concret en lien avec le réassortiment de fruits frais pour la salle de billard. Productivité Rentabilité 		1	
		1	
Exercice 18			
L'établissement songe à ne plus remettre de couverts lors de la vente de mets à emporter. a) Consigne de notation : 0.5 point pour une bonne réponse. Déterminez si l'offre de mets à emporter nécessite la remise de couverts ou non. ☐ Couverts pas nécessaires ☐ Couverts nécessaires		0.5	
b) Consigne de notation : 0.5 point pour une bonne réponse. La justification doit concorder avec la décision. Justifiez votre décision à l'aide d'une affirmation. 		0.5	
c) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse. Mentionnez un avantage et un inconvénient des couverts jetables. Avantage Inconvénient		1	
d) Consigne de notation : 1 point pour une bonne réponse. Soulignez le poste du compte de résultat sous lequel l'achat de couverts jetables doit être comptabilisé. Produit marchandises <u>Autres charges d'exploitation</u> Charges de personnel Autres charges Produit prestations de services Charges de marchandises		1	
Report		49	

		Nombre de points maximum obtenu							
Report		49							
Exercice 19									
L'Hôtel de sport Caduff s'adresse à une clientèle clairement définie.									
a) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse. Formulez deux affirmations pour décrire l'impact d'un bon concept de marketing au regard de la clientèle ciblée. 1. 2.		1							
b) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse. Indiquez deux attentes du groupe cible au regard - de la sécurité - des services		2							
<table><tr><th>Sécurité</th><th>Services</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		Sécurité	Services						
Sécurité	Services								
Exercice 20									
Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse. L'Hôtel de sport Caduff propose plusieurs catégories de chambres. Complétez le tableau ci-dessous avec la structure des hôtes correspondant à la catégorie mentionnée.		1							
<table><tr><th>Catégories</th><th>Structure des hôtes</th></tr><tr><td>Catégorie B</td><td></td></tr><tr><td>Catégorie D</td><td></td></tr></table>		Catégories	Structure des hôtes	Catégorie B		Catégorie D			
Catégories	Structure des hôtes								
Catégorie B									
Catégorie D									
Report		53							

		Nombre de points maximum obtenu									
Report		53									
Exercice 21											
La salle de jeu de fléchettes doit être réaffectée en salle de fitness, ce qui constitue un élargissement de l'offre de prestations de services.											
a) Consigne de notation : 1 point pour une bonne réponse. Formulez un objectif de cette nouvelle prestation de service du point de vue de la direction. 		1									
La nouvelle offre impose certaines exigences aux collaboratrices, mais aussi en termes de nettoyage.											
Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse sous b) et c).											
b) Complétez le tableau ci-dessous avec deux exigences supplémentaires.		1									
c) Justifiez vos réponses.		1									
<table><tr><th>b) Exigences</th><th>c) Justifications</th></tr><tr><td>Exemple : temps</td><td>Les travaux de nettoyage doivent être bien planifiés.</td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		b) Exigences	c) Justifications	Exemple : temps	Les travaux de nettoyage doivent être bien planifiés.						
b) Exigences	c) Justifications										
Exemple : temps	Les travaux de nettoyage doivent être bien planifiés.										
Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse sous d) et e).											
d) Recommandez à Madame Caduff trois possibilités différentes pour promouvoir efficacement la salle de fitness auprès des hôtes.		1.5									
e) Justifiez vos réponses.		1.5									
<table><tr><th>d) Recommandations</th><th>e) Justifications</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		d) Recommandations	e) Justifications								
d) Recommandations	e) Justifications										
Report		59									

		Nombre de points maximum obtenu											
Report		59											
Exercice 22		2											
Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.													
Madame Caduff veut proposer deux tables de massage comme prestation supplémentaire à la salle de fitness.													
Complétez le tableau ci-après dans l'optique de l'achat de tables de massage.													
<table><tr><th>Domaines de direction</th><th>Exemples</th></tr><tr><td></td><td>Etablir le budget</td></tr><tr><td>Achat de marchandises</td><td></td></tr><tr><td>Ressources humaines</td><td></td></tr><tr><td>Marketing</td><td></td></tr></table>				Domaines de direction	Exemples		Etablir le budget	Achat de marchandises		Ressources humaines		Marketing	
Domaines de direction	Exemples												
	Etablir le budget												
Achat de marchandises													
Ressources humaines													
Marketing													
Report		61											

		Nombre de points maximum obtenu											
Report		61											
Exercice 23													
Madame Caduff vous confie l'entière responsabilité de l'organisation de la fête du personnel qui se tiendra au bar après-ski.													
a) Consigne de notation : 0.5 point pour une bonne réponse. Formulez un objectif de cette fête du point de vue de Madame Caduff. 		0.5											
b) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse. Divers facteurs influent sur le succès de la fête du personnel. Justifiez ces facteurs en donnant à chaque fois un exemple.		2											
<table><tr><th>Facteurs</th><th>Justifications</th></tr><tr><td>Âge</td><td></td></tr><tr><td>Période de l'année</td><td></td></tr><tr><td>Orientation religieuse</td><td></td></tr><tr><td>Langue</td><td></td></tr></table>		Facteurs	Justifications	Âge		Période de l'année		Orientation religieuse		Langue			
Facteurs	Justifications												
Âge													
Période de l'année													
Orientation religieuse													
Langue													
c) Consigne de notation : 0.5 point pour une bonne réponse. Recommandez un mode de communication optimal au sein du comité d'organisation.		0.5											
d) Consigne de notation : 1 point pour une justification adaptée au mode de communication. Justifiez votre recommandation.		1											
<table><tr><th>c) Mode de communication</th><th>d) Justification</th></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		c) Mode de communication	d) Justification										
c) Mode de communication	d) Justification												
e) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse. Enumérez quatre informations importantes qui doivent figurer sur l'invitation aux collaborateurs/trices. 1. 2. 3. 4.		2											
Total		67											

