

Examen de module : Organisation d'entreprise

Examen professionnel de Cheffe cuisinière avec brevet fédéral / Chef cuisinier avec brevet fédéral

Numéro de candidat(e) :

Date / Série : Série 0

Durée totale : 60 minutes

Moyens auxiliaires
autorisés :

- Matériel pédagogique et supports de cours
- Les appareils électroniques ne sont toutefois pas autorisés. Les seules exceptions sont les calculatrices de poche simples, indépendantes du réseau, silencieuses et sans fonction de programmation.

Les solutions doivent être écrites à la main sur les feuilles de solution prévues à cet effet (le crayon à papier n'est pas autorisé).

Points	Maximum	Obtenus
Exercice 1 :	5	_____
Exercice 2 :	6	_____
Exercice 3 :	6	_____
Exercice 4 :	7	_____
Exercice 5 :	5	_____
Exercice 6 :	7	_____
Exercice 7 :	7	_____
Exercice 8 :	14	_____
Exercice 9 :	3	_____
TOTAL :	60	_____

Formule de calcul Note : $\frac{\text{Nombre de points obtenus} \times 5}{\text{Nombre de points maximum}}$ (+ 1 = note (arrondir à 0.5))

Note obtenue :

Par leur signature, les expertes/experts attestent de la véracité, du soin et de l'impartialité de l'évaluation. Les écarts par rapport à la totalité des points sont justifiés et documentés en détail.

Date :

Expert(e) 1 :

Signature

Expert(e) 2 :

Signature

Exercice	1 – Objectifs opérationnels	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	5 minutes	
Total des points :	5 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
	Points	
	Max.	Obtenus
1.1 Contenu de la vision	1.5	
1.2 Description du modèle	2	
1.3 Description des valeurs	1.5	

Pour gérer une entreprise de manière rentable et orientée vers l'avenir, il faut prendre des décisions stratégiques fondamentales.

Dans ce contexte, certaines conditions relatives à l'organisation structurelle doivent être remplies au préalable pour qu'une entreprise puisse se positionner sur le marché.

Exercice 1.1

Que contient la vision ? Décrivez-la en **trois ou quatre** phrases.

Exercice 1.2

Décrivez l'intérêt d'une charte en **deux ou trois** phrases.

Exercice 1.3

Selon quels principes de valeurs une entreprise devrait-elle s'orienter ?
Nommez **trois** valeurs avec leur caractéristique.

Exercice	2 – Objectifs opérationnels	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	5 minutes	
Total des points :	6 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
	Points	
	Max.	Obtenus
2 Par exemple correct (1)	6	

Pour gérer une entreprise dans une perspective d'avenir, il est nécessaire d'avoir des objectifs clairs, une stratégie ainsi que des accords sur les objectifs.

Exercice 2

Citez **deux** exemples d'objectifs d'entreprise, de stratégie et d'accords sur les objectifs.

Objectifs de l'entreprise :

Stratégie :

Accords sur les objectifs :

[Empty box for notes]

Exercice	3 – Objectifs opérationnels	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	5 minutes	
Total des points :	6 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
	Points	
	Max.	Obtenus
3. Par point (1)	6	

L'organisation structurelle constitue l'ossature de la hiérarchie d'une entreprise.

Exercice 3

Quel est son but et son contenu ? Citez au moins **six** points.

Exercice	4 – Objectifs opérationnels	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	10 minutes	
Total des points :	7 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
	Points	
	Max.	Obtenus
4 Un organigramme pertinent	6	
Justification pertinente de l'état-major	1	

Exercice 4

Etablissez un organigramme pour un petit hôtel. L'établissement se caractérise par une organisation en ligne avec un poste d'état-major. Justifiez une occupation possible du poste d'état-major.

Justification pertinente de l'état-major

Exercice	5 – Infrastructure	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	5 minutes	
Total des points :	5 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
	Points	
	Max.	Obtenus
5.1 Par démarche correcte (1)	2	
5.2 Par mesure correcte (0.5)	3	

L'art de mesurer la satisfaction des clients repose sur l'identification fiable des composantes de la performance, leur pondération et leur évaluation, de manière à établir une relation cohérente entre elles. L'objectif est que le niveau de satisfaction déterminé reflète fidèlement la satisfaction réelle des clients.

Exercice 5.1

Comment déterminer la satisfaction réelle des clients ?

Citez **deux** démarches possibles.

Exercice 5.2

Comment pouvez-vous maximiser la satisfaction des clients ?

Citez **six** mesures concrètes qui y contribuent.

Exercice	6 – Organisation des processus	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	5 minutes	
Total des points :	7 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
	Points	
	Max.	Obtenus
6.1 Par multiplicateur compréhensible (0.5)	2	
6.2 Par objectif compréhensible (0.5)	5	

L'organisation des processus est une partie de l'organisation générale de l'entreprise. Celle-ci s'occupe en permanence des différentes étapes de travail.

Exercice 6.1

Qu'entend-on par ce terme et quels sont les facteurs à prendre en compte dans l'organisation des processus ?

Exercice 6.2

Quels sont les objectifs de l'organisation des processus ? Citez au moins **dix** points concrets.

Exercice	7 – Organisation des processus	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	5 minutes	
Total des points :	7 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
	Points	
	Max.	Obtenus
7. Par cause compréhensible (1)	7	

Des améliorations continues sont nécessaires dans une entreprise de l'hôtellerie et de la restauration. Ces améliorations doivent être alignées sur les objectifs commerciaux concrets de l'entreprise. Les chiffres clés de l'établissement comprennent des directives claires.

La direction vous informe que le rendement brut du secteur cuisine a baissé de 5 % au cours des 3 derniers mois. Réfléchissez aux causes possibles qui ont pu conduire à cette situation.

Exercice 7

Listez **sept** points avec les causes possibles.

Exercice	8 – Organisation des processus	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	15 minutes	
Total des points :	14 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
	Points	
	Max.	Obtenus
8 Démarche correcte	2	
Optique de la démarche	2	
Analyse	5	
Analyser	1	
Mesures et objectifs mesurables	4	

Vous êtes chef(fe) de cuisine dans une grande entreprise avec 3 cuisines (24 heures sur 24) et une brigade de cuisine de 20 collaborateurs. Vous constatez que la qualité de la tarte aux pommes varie toujours.

Exercice 8

Quelle est votre démarche pour résoudre ce problème ?

- Décrivez d'abord la démarche avec les différentes étapes et les éléments à prendre en compte.
- Réaliser une analyse
- Décrivez la démarche à suivre, y compris les mesures prises pour résoudre le problème.

Voir la feuille de solutions à la page suivante.

Exercice 8 Feuille de solution

A large empty rectangular area defined by a dotted border, intended for the solution to Exercise 8.

Exercice	9 – Gestion de la qualité	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	5 minutes	
Total des points :	3 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
	Points	
	Max.	Obtenus
9 Par exemple orienté vers la pratique (0.5)	1.5	
Par instrument d'assurance qualité correct (0.5)	1.5	

La gestion de la qualité est une tâche de gestion permanente, une attitude qu'il faut sans cesse affiner. Elle consiste à examiner systématiquement les sujets du point de vue du client et va bien au-delà de la seule qualité du produit final (elle inclut également la qualité de la communication, de la collaboration, de l'organisation, des équipements, des prestations de services, etc.)

Exercice 9

Décrivez **trois** situations issues de la pratique où vous pouvez améliorer et maintenir la qualité des prestations de services.

Services attendus par les clients :	Instruments / activités pour maintenir la qualité :

Services attendus par les clients :	Instruments / activités pour maintenir la qualité :