

Connaissances professionnelles

Examen partie 2 Fêtes d'entreprise

Nom :

Prénom :

N° du candidat :

Date :

- Temps** 90 minutes pour 19 exercices.
- Moyens auxiliaires** Aucun moyen auxiliaire n'est autorisé.
- 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 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 masculin englobe le féminin et le masculin.
- Espace** S'il vous faut plus d'espace, veuillez utiliser les pages supplémentaires après le dernier exercice.

Exercices et nombre de points par point d'appréciation								
Point d'appréciation 1 Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte			Point d'appréciation 2 Conception du service des boissons Conception du service des mets			Point d'appréciation 3 Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur		
Exercice n°	Pts max.	Pts eff.	Exercice n°	Pts max.	Pts eff.	Exercice n°	Pts max.	Pts eff.
2	6		1	8		9	4	
5	3		3	8		16	4	
7	5		4	8		18	8	
12	4		6	4		19	2	
			8	9				
			10	4				
			11	7				
			13	11				
			14	5				
			15	11				
			17	4				
Total *	18		Total *	79		Total *	18	

* Le total des points effectifs des points d'appréciation 1, 2 et 3 doit être reporté sur la feuille des notes finales.

Signature des expertes/experts :

.....

Embargo :

Les séries zéro ne sont pas soumises à un embargo.

Exercice 1

L'organisateur d'une fête d'entreprise souhaite qu'une offre variée de boissons apéritives soit proposée à l'accueil.

max. a)

6

Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse sous a) et b).

eff. a)

a) Attribuez les boissons apéritives du tableau, aux groupes d'apéritifs correspondants à l'aide d'une croix.

b) Indiquez la quantité à servir usuelle pour les groupes d'apéritifs classiques.

.....

a) Boissons apéritives	Groupes d'apéritifs					
	Ver-mou-ths	Anisés	Bitters	Vins mutés	Sans alcool	Vins
Pastis						
Ramazzotti						
Crodino						
Apérol						
Dubonnet						
Taylor's White Port						
Ouzo						
Kir						
Sherry fino						
Martini bianco						
Schorle pomme						
Sauvignon blanc de Satigny						

max. b)

2

b) Quantité à servir				
----------------------	--	--	--	--

eff. b)

.....

Exercice 2

La femme de l'organisateur de la fête se plaint que le buffet d'apéritifs ne propose que du jus d'orange Michel et non pas du jus d'orange fraîchement pressé.

max. a)

2

Les réclamations des hôtes étaient un sujet traité lors de la dernière formation interne.

eff. a)

a) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

Décrivez en quatre étapes la manière dont vous vous comportez face à un hôte qui adresse une réclamation.

.....

1.

2.

3.

4.

Les réclamations des hôtes présentent à la fois des opportunités et des risques pour l'établissement.

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

max. b)

2

Décrivez une opportunité et un risque qui peuvent découler d'une réclamation.

Opportunité :

eff. b)

.....

Risque :

Il existe toutefois aussi des situations dans lesquelles l'établissement ne veut ou ne peut pas satisfaire tous les souhaits des clients.

c) Consigne de notation : un point pour une situation appropriée.

max. c)

1

Citez un exemple d'une telle situation.

.....

eff. c)

.....

d) Consigne de notation : un point pour une justification appropriée.

max. d)

1

Justifiez pourquoi vous ne pouvez pas satisfaire la demande de ces hommes d'affaires.

.....

eff. d)

.....

Exercice 3

Pour l'accompagnement des vins du menu à six plats, la direction de l'entreprise souhaite un « Tour de Suisse » des régions viticoles. Les vins suivants sont proposés.

Liste de vins

Completer	Œil de Perdrix Château d'Auvernier
Riesling	Clevner
Chasselas Neuchâtel non filtré	Jeninser Pinot noir
Féchy Pinot Gris	Merlot Riserva
Merlot bianco	Humagne rouge
Malvoisie flétrie	Cornalin
Vin de glace Eyholzer rouge	Pinot noir La Neuveville
Sauvignon blanc de Satigny	Gamaret de Satigny
Dôle	Sirio Merlot Barrique
Chardonnay Vigna Noverasca	Salvagnin Lemanic

a) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

Recommandez, à partir de la liste des vins ci-dessus, un vin régional pour chaque plat du menu ci-dessous.

Menu	Vins
Spécialités vaudoises du lac et de la campagne	
Bouillabaisse genevoise	
Variation d'asperges des Trois-Lacs	
Steak de veau aux champignons à la crème selon une recette de Suisse orientale	
Fromages tessinois de montagne et d'alpage à base de lait de vache, de chèvre et de brebis	
Douce tentation du Valais	

En Suisse, il existe aussi un grand choix de cépages autochtones.

b) Consigne de notation : un point pour une bonne réponse.

Décrivez en quelques mots le terme autochtone.

.....

c) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

Nommez deux cépages autochtones tirés de la liste des vins, un blanc et un rouge, puis indiquer la région viticole d'origine.

Cépages autochtones	Régions viticoles
Blanc	
Rouge	

max. a)

3

eff. a)

.....

max. b)

1

eff. b)

.....

max. c)

2

eff. c)

.....

Exercice 3 Suite

Sur la liste des vins, vous trouvez une appellation d'origine protégée pour les vins rouges, qui définit le Pinot noir et le Gamay comme étant des cépages autorisés dans le vin.

max. d)

1

d) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

eff. d)

Nommez le vin rouge dont il s'agit et la région viticole ou il est vinifié.

Vin rouge :

.....

Région viticole :

e) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

max. e)

1

Expliquez le terme « Blanc de noir » et nommer le vin correspondant tiré de la liste des vins.

eff. e)

Description du terme Blanc de noir	Vin
.....
.....	
.....	

Exercice 4

La fête d'entreprise se déroule durant la période estivale de l'année. La météo annonce un temps chaud et sec. Il faut donc s'attendre à ce que les hôtes boivent beaucoup d'eau.

En Suisse, les établissements de la restauration peuvent servir deux types d'eau.

a) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

Indiquez les termes techniques du type d'eau aux descriptions qui conviennent.

Descriptions	Termes
Eau naturelle de provenance géologique spécifique. L'eau captée à la source présente une qualité, une température, des propriétés et une composition constantes.	
Eau de source ou eau captée et filtrée, provenant d'eau de surface (p. ex. lac) ou d'eau souterraine, pouvant être consommée ou utilisée pour le nettoyage, les soins corporels ainsi que pour la transformation des denrées alimentaires et la cuisson.	

max. a)

1

eff. a)

.....

Pendant la discussion sur le banquet, une idée vous vient spontanément à l'esprit. Vous pourriez aussi offrir un « Tour de Suisse » des eaux minérales, comme pour le vin.

b) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

Recommandez pour chacune des régions suisses citées ci-dessous, deux eaux minérales avec indication du canton d'origine.

Régions	Eaux minérales	Cantons d'origine
Suisse romande

Suisse alémanique

Sud de la Suisse et Grisons

max. b)

6

eff. b)

.....

c) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

Complétez votre choix avec une eau minérale française gazeuse et une autre plate.

Eau gazeuse :

Eau plate :

max. c)

1

eff. c)

.....

Exercice 5

Lors de l'entretien sur l'offre de la fête d'entreprise, l'organisateur se plaint du prix exorbitant de l'eau plate, fixé à CHF 6.00 par litre. Il souligne que 1'000 litres d'eau potable ne coûteraient qu'environ CHF 3.00.

max.

3

Consigne de notation : un point par bonne réponse.

eff.

Argumentez en trois points ce prix, sans prendre en compte le prix de base de l'eau.

.....

1.

.....

2.

.....

3.

.....

Exercice 6

La directrice adjointe est une grande amatrice de porto et elle fête cette année son 10^e anniversaire dans l'entreprise. Son chef aimerait lui réserver une surprise et il commande un porto millésimé.

max. a)
1

Les portos sont un accompagnement idéal pour le repas.

eff. a)

a) Consigne de notation : un point pour une bonne réponse.

.....

Sélectionnez un mets du menu à six service de l'exercice 3a) pour lequel vous pouvez recommander un porto comme alternative au vin.

.....

Le porto peut être obtenu au moyen de deux procédés qui donnent lieu à deux genres de porto, à savoir le porto élevé en bouteille ou élevé en fût.

b) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

max. b)
1

Nommez les deux genres de porto correspondants aux descriptions qui conviennent.

Descriptions	Genres de porto
Maturation dans des grands fûts en bois. Le porto conserve sa couleur pourpre et développe des arômes fruités. Durant les très bonnes années, la mise en bouteille du Porto Vintage donne lieu à un millésime.	
Maturation oxydative dans des petits fûts de chêne. Couleur ambrée et arômes de noisette. Mention d'âge 10, 20, 30 ou 40 ans indiquée sur l'étiquette.	

eff. b)

.....

Le Sherry, comme le porto, fait partie des vins mutés. Ces deux vins mutés se distinguent toutefois par leur procédé de fabrication.

c) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

max. c)
2

Cochez les affirmations ci-dessous qui se rapportent à la fabrication du sherry et celles à la fabrication du porto.

Affirmations :	Sherry fino	Porto Ruby
Ce vin muté est obtenu à partir du cépage Touriga nacional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ce vin muté est produit à partir d'un vin blanc issu du cépage Palomino.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour obtenir ce vin muté, un distillat de vin à env. 17% vol. vient renforcer un cépage blanc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour obtenir ce vin muté, la fermentation est stoppée par l'adjonction d'un distillat de vin de sorte à conserver les sucres résiduels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

eff. c)

.....

Exercice 7

L'hôte a opté pour un « *Porto Vintage 2000* ».

Les Portos Vintage ont un long potentiel de maturation, mais ils développent aussi beaucoup de dépôt, ils doivent donc être décantés, comme les vins. Vous profitez de l'occasion pour montrer à votre collègue de 2^e année comment décanter un vin correctement.

max. a)

4

eff. a)

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

Décrivez le déroulement de la décantation du vin en quatre étapes.

.....

1.

2.

3.

4.

b) Consigne de notation : un point pour une bonne réponse

max. b)

1

Outre la séparation des dépôts du vin, la décantation a d'autres effets positifs. Indiquez un autre effet.

eff. b)

.....

.....

Exercice 8

Après le menu de fête, les hôtes boivent volontiers un thé ou un café ainsi que des spiritueux. Vous proposez thé et café à vos hôtes et vous les conseillez.

max. a)
2

a) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

Nommez quatre pays principaux producteurs de thés.

eff. a)

1. 2.

.....

3. 4.

b) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

Expliquez les termes ci-dessous.

max. b)
2

Termes	Explications
Darjeeling	
Blending	
Earl Grey	
Oolong	

eff. b)

.....

Certains hôtes préfèrent boire un café.

c) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

Nommez quatre pays principaux producteurs de café.

max. c)
2

1. 2.

eff. c)

3. 4.

.....

d) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

Citez les deux principales sortes de café commercialisées.

max. d)
1

1. 2.

eff. d)

e) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

Enumérez quatre formes sous lesquelles le café est vendu dans le commerce.

max. e)
2

1. 2.

eff. e)

3. 4.

.....

Exercice 9

Dans votre établissement se trouvent une machine à café entièrement automatique et une machine à piston (semi-automatique).

max. a)

2

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

eff. a)

Décrivez la différence entre ces deux types de machines en donnant à chaque fois un avantage.

.....

Avantage de la machine entièrement automatique

.....

Avantage de la machine à piston

.....

b) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

max. b)

2

Citez les quatre facteurs qui influent sur la qualité d'une tasse de café.

1. 2.

eff. b)

3. 4.

.....

Exercice 10

Notre travail au service des boissons est régi par des prescriptions légales.

max.

4

Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

Cochez les affirmations qui sont basées sur la loi et celles qui ne le sont pas.

eff.

Affirmations :

Bases légales
juste faux

.....

Les mesures de service p. ex. pour le vin, la bière et l'eau minérale doivent être indiquées sur la carte des boissons.

Une bouteille de vin doit toujours être présentée au client à sa droite avant de l'ouvrir.

Le taux de TVA doit être indiqué.

Le client a le droit de goûter le vin lors du service du vin.

Les prix doivent être indiqués en francs suisses.

La loi ne prescrit plus l'indication en % de la teneur du volume d'alcool dans les spiritueux.

La quantité d'alcool dans un cocktail doit être indiquée.

Pour des raisons d'hygiène, il faut toujours utiliser un drop stop en versant le vin.

Exercice 11

Les spiritueux génèrent les ventes les plus intéressantes dans la restauration.

max. a)

4

a) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

Classez tous les spiritueux figurant sur la carte de bar selon les matières premières principales qui les composent.

eff. a)

Gentiane
Williams

Eau-de-vie de framboise
Vodka Absolut

Cognac
Grappa

Chivas Regal
Prune

.....

Matières premières	Spiritueux
Spiritueux à base de céréales ou de pommes-de-terre	
Spiritueux à base de distillat de vin et de sous-produits de la vinification	
Spiritueux à base de fruits	
Spiritueux à base de racines et d'herbes	

Un hôte souhaite que vous lui proposiez un choix d'eaux-de-vie de vin provenant de différents pays.

Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse sous b) et c).

max. b)

1.5

b) Recommandez trois marques d'eaux-de-vie de vin provenant de différents pays.

c) Indiquez le pays en question.

eff. b)

.....

b) Marques d'eaux-de-vie de vin	c) Pays
.....
.....
.....

max. c)

1.5

eff. c)

.....

Exercice 12

Afin de satisfaire au mieux toutes les personnes présentes à « l'after dinner Party », vous vous réunissez avec les apprentis de l'entreprise pour déterminer les besoins des groupes d'hôtes qui seront présents à la soirée.

max. a)

2

Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse sous a) et b).

eff. a)

- a) Formulez une attente particulière propre à chaque groupe d'hôtes indiqué.
 b) Notez à chaque fois un critère à prendre en compte lors de la planification.

.....

Groupes d'hôtes	a) Attentes particulières	b) Critères à prendre en compte lors de la planification
Musulmans		
Personnes à mobilité réduite		
Seniors		
Jeunes		

max. b)

2

eff. b)

.....

Exercice 13

La communication constitue une compétence particulière dans notre profession. Elle englobe essentiellement les éléments de la communication verbale et non verbale.

max. a)

4

a) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

eff. a)

Citez quatre exemples de communication verbale/paraverbale et quatre de communication non verbale.

.....

Communi- cation	Exemples 1	Exemples 2	Exemples 3	Exemples 4
Verbale/ paraverbale				
Non verbale				

b) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

max. b)

0.5

Justifiez les raisons pour lesquelles la communication verbale ne représente qu'environ 30% de la communication en général.

eff. b)

.....

.....

c) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

max. c)

1

Citez un exemple de comportement de vente actif et un autre d'un comportement de vente passif.

eff. c)

Actif :

.....

.....

Passif :

.....

d) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

max. d)

0.5

Notez un avantage d'un comportement de vente actif.

eff. d)

.....

.....

Exercice 13 Suite

Le succès d'une vente passe par un langage approprié.

max. e)

1.5

Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse sous e) et f).

e) Indiquez trois types de questions que vous posez de manière ciblée lors d'un entretien de vente.

eff. e)

f) Rédigez un exemple à chaque fois.

.....

e) Types de questions	f) Exemples
.....
.....
.....

max. f)

1.5

eff. f)

.....

g) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

max. g)

2

Enumérez quatre qualités qui distinguent un bon vendeur/conseiller.

1.
2.
3.
4.

eff. g)

.....

Exercice 14

Compte tenu de l'offre pour « l'after dinner party », le bar devra comporter divers ustensiles.

Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse sous a) et b).





- a) Nommez les ustensiles de bar illustrés ci-dessous.
- b) Attribuez chaque cocktail mentionné ci-après à l'ustensile nécessaire à sa réalisation.

Bloody Mary

Piña Colada

Martini dry

Frozen Strawberry Margarita

	<p>a) Ustensile :</p> <p>b) Cocktail :</p>		<p>a) Ustensile :</p> <p>b) Cocktail :</p>
	<p>a) Ustensile :</p> <p>b) Cocktail :</p>		<p>a) Ustensile :</p> <p>b) Cocktail :</p>

Consigne de notation : le report des cocktails de b à c) ne rapporte pas de point. 0.5 point par bonne réponse sous d).

- c) Complétez le tableau en reprenant deux cocktails de l'exercice b).
- d) Nommez le spiritueux de base nécessaire à sa confection.

c) Cocktails	d) Spiritueux de base
<p>.....</p>	<p>.....</p>
<p>.....</p>	<p>.....</p>

max. a)
2

eff. a)
.....

max. b)
2

eff. b)
.....

max. d)
1

eff. d)
.....

Exercice 15

Pour « l'after dinner party » de la fête d'entreprise, il est prévu de proposer aussi de la bière.

max. a)

2

a) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

Nommez quatre matières premières qui entrent dans la fabrication de la bière.

eff. a)

1. 2.

3. 4.

Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse sous b) et c).

max. b)

1.5

b) Citez les trois étapes de la fabrication de la bière.

c) Indiquez également la durée de chacune des étapes.

eff. b)

b) Etapes de production	c) Durées
.....
.....
.....

max. c)

1.5

eff. c)

Votre établissement propose un vaste choix de bières.

Consigne de notation : 0.5 point sous d) et e).

max. d)

2

d) Nommez quatre brasseries en Suisse.

e) Indiquez le lieu de provenance.

eff. d)

d) Brasseries	e) Lieu de provenance
.....
.....
.....
.....

max. e)

2

eff. e)

Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse sous d) et e).

max. f)

1

eff. f)

f) Complétez votre offre de bière en ajoutant deux brasseries étrangères.

g) Indiquez en plus le pays de provenance.

f) Brasseries	g) Pays de provenance
.....
.....

max. g)

1

eff. g)

Exercice 16

Pour « l'after dinner party » vous mettez en place une installation de débit ouvert.

max. a)

0.5

a) Consigne de notation : un point pour une réponse correcte.

Cochez le type d'installation pour le débit de bière.

eff. a)

Premix

Postmix

.....

Pendant la fête vous constatez qu'il n'y a pas de mousse lorsque vous tirez une bière ou alors que très peu de mousse se forme.

b) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

max. b)

1.5

Citez trois causes possibles à ce problème.

eff. b)

1.

2.

3.

.....

c) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

max. c)

2

Décrivez la manière de tirer correctement une bière pression.

eff. c)

1.

2.

3.

4.

.....

Exercice 17

Lors de « l'after dinner party » vous êtes tenu par la loi d'attirer l'attention des jeunes sur l'âge autorisé concernant la consommation d'alcool.

max. a)

3

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

eff. a)

Formulez trois dispositions légales sur la consommation d'alcool pour un panneau d'information.

.....

1.

2.

3.

La fête se déroule bien et l'ambiance est décontractée. Deux jeunes gens de moins de 18 ans vous commandent deux Smirnoff Ice. Alors que vous attirez l'attention des jeunes sur le panneau contenant les dispositions légales, ils argumentent qu'une Smirnoff Ice ne contient que 4% de volume d'alcool, alors qu'un verre de Prosecco en contient 11%.

b) Consigne de notation : un point pour une bonne réponse.

max. b)

1

Expliquez aux deux jeunes comment le législateur règle le rapport des jeunes avec l'alcool.

.....
.....
.....
eff. b)

Exercice 18

Le chef revient avec ses achats pour un banquet. Vous êtes chargé de contrôler toutes les marchandises et de les ranger au bon endroit.

max. a)

0.5

a) Consigne de notation : 0.5 point pour une bonne réponse.

eff. a)

Nommez le document avec lequel vous effectuez le contrôle.

.....

Les marchandises livrées comprennent les articles ci-après :

Viande fraîche, poisson frais, crème à café UHT, café et thé, épinards en branches surgelés et salade verte.

max. b)

1.5

b) Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

eff. b)

Nommez les trois critères que vous devez contrôler, en plus de la quantité livrée.

1.

2.

3.

Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse sous c) et d).

max. c)

3

c) Rangez les marchandises en nommant les locaux de stockage appropriés.

d) Indiquez en plus la température de stockage adéquate.

eff. c)

Marchandises	c) Local de stockage	d) Température
Viande fraîche		
Crème à café UHT		
Poisson frais		
Epinards en branches surgelés		
Café et thé		
Salade verte		

max. d)

3

eff. d)

Exercice 19

Les manifestations de ce genre se réservent généralement longtemps à l'avance, ce qui facilite la planification du travail.
Les dispositions légales régissant le travail des jeunes dans l'hôtellerie et la restauration figurent dans la convention des apprentis ainsi que dans la loi sur la protection des jeunes travailleurs.

max.

2

eff.

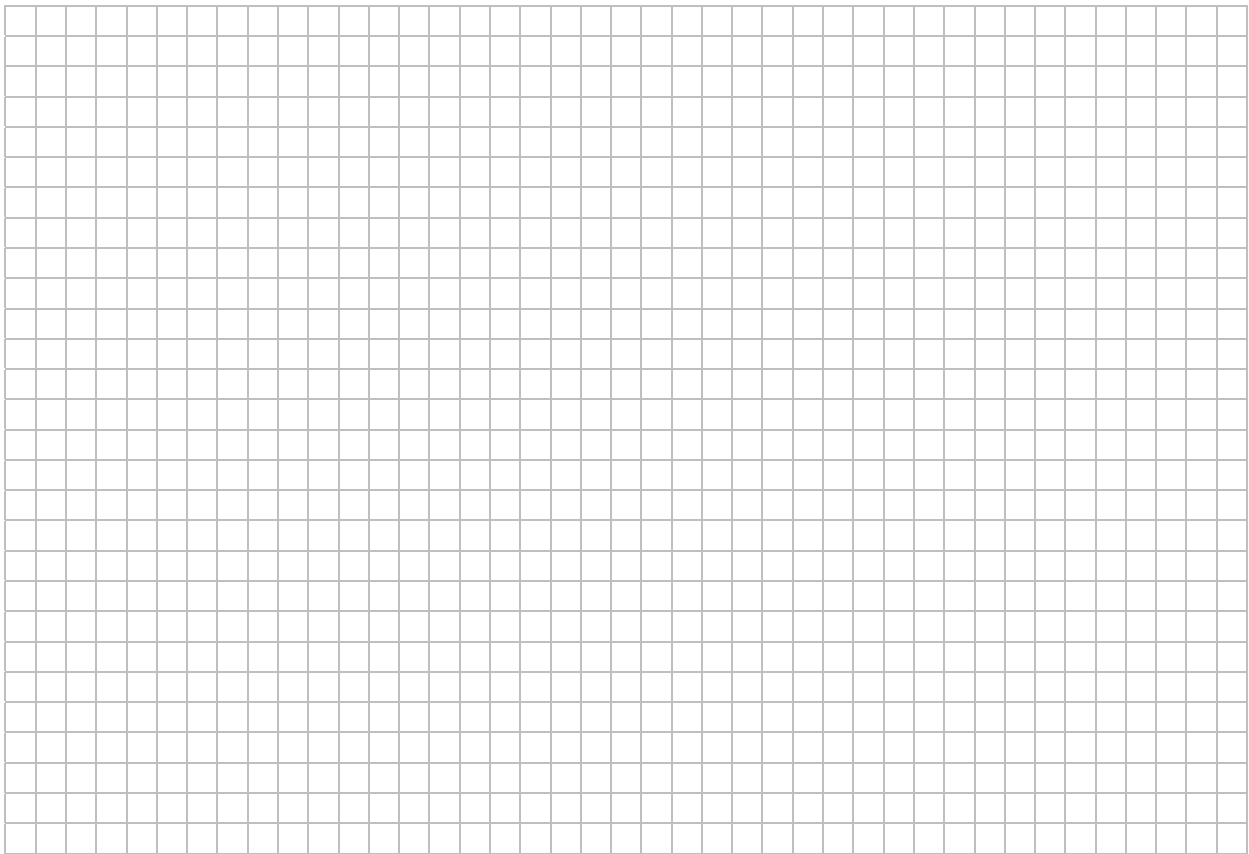
Consigne de notation : 0.5 point par bonne réponse.

Cochez les affirmations qui sont justes et celles qui sont fausses.

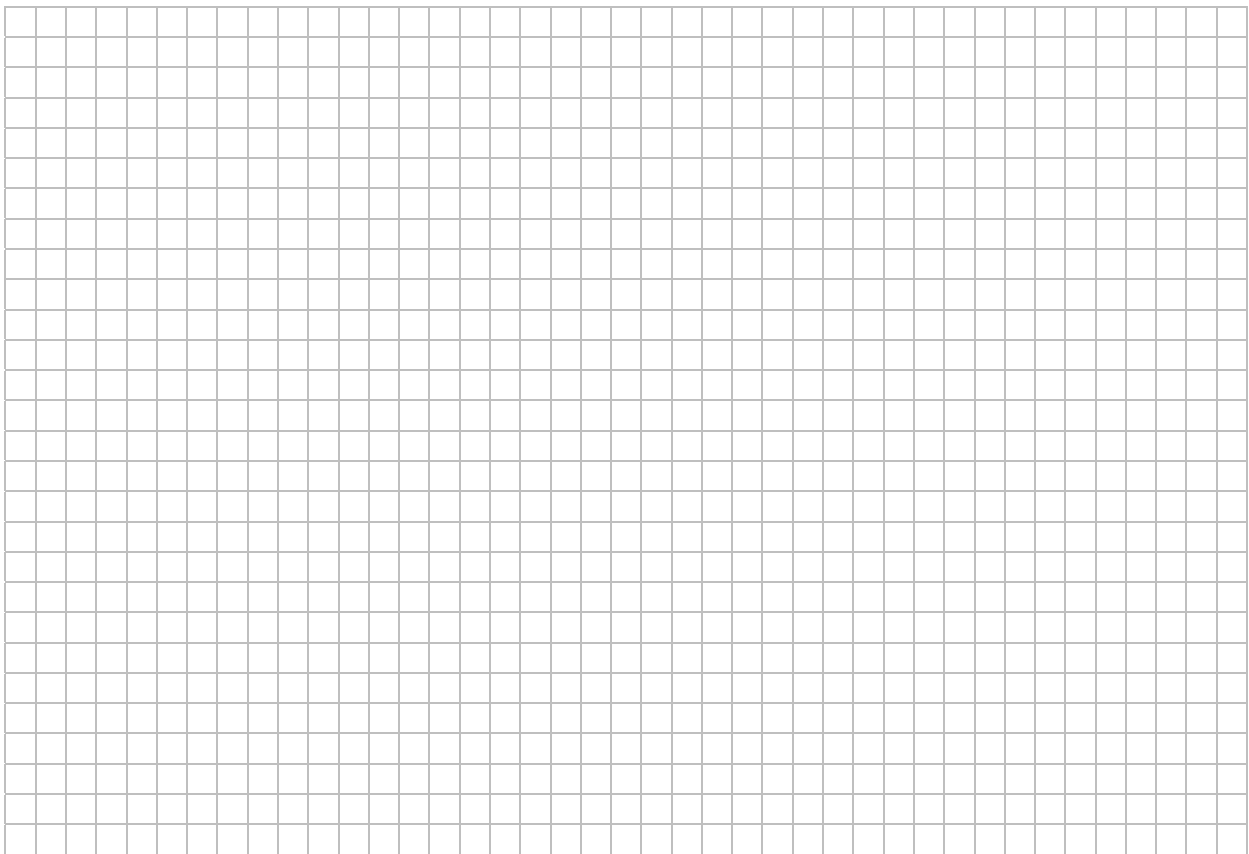
.....

Affirmations :	juste	faux
Les apprentis ne sont pas autorisés à travailler au-delà de 20 heures la veille d'un jour d'école, si les cours commencent avant 9 heures.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un apprenti de moins de 17 ans a le droit de travailler jusqu'à 23 heures tout au plus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le plan de travail dans un établissement ouvert à l'année doit être communiqué à tous les collaborateurs au moins deux semaines à l'avance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les plans de travail dans les établissements saisonniers doivent être communiqués au moins trois semaines à l'avance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Exercice :



Exercice :



Exercice :



Exercice :

