

Série 2019

Procédure de qualification  
**Spécialiste en restauration CFC**

Connaissances professionnelles

**Pos. 1 Gestion d'entreprise et organisation**

Nom
.....
Prénom
.....

Candidate n°
.....
Date
.....

- Temps** 60 minutes pour 17 exercices
- Moyens auxiliaires** Etablissement fictif
- 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.  
L'utilisation du crayon à papier ou du stylo à encre effaçable (corrigible) est interdite.
- 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.

Echelle des notes	Nombre de points maximum : 58		
	55,5 – 58,0	points	= note 6
	49,5 – 55,0	points	= note 5,5
	43,5 – 49,5	points	= note 5
	38,0 – 43,0	points	= note 4,5
	32,0 – 37,5	points	= note 4
	26,5 – 31,5	points	= note 3,5
	20,5 – 26,0	points	= note 3
	14,5 – 20,0	points	= note 2,5
	9,0 – 14,0	points	= note 2
	3,0 – 8,5	points	= note 1,5
	0,0 – 2,5	points	= note 1

Points obtenus	Note

Signature des expert-e-s :

.....

**Embargo :** Cet examen **ne doit pas être utilisé** en tant qu'exercice **avant le 1<sup>er</sup> septembre 2020.**

**Exercice 1**

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

La branche de la restauration est subdivisée en différentes organisations du monde du travail (Ortra).

a) Complétez le tableau ci-dessous avec les données correspondantes.

2,5

b) Indiquez avec une croix s'il s'agit d'une organisation d'employeurs ou d'une organisation d'employés.

0,5

a)				b)	
Organisation	Siège principal à	Lieu d'école hôtelière	Journal	Employés	Employeurs
	Berne		htr hotel revue		X
	Lucerne	Lucerne		X	
GastroSuisse	Zurich	Zurich			

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

c) Nommez deux associations auxquelles l'établissement fictif doit obligatoirement être affilié pour pouvoir être classé comme hôtel avec étoiles.

1

1) .....

2) .....

Report

4

		Nombre de points maximums obtenus		
Report		4		
<b>Exercice 2</b>				
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.				
L'établissement fictif exploite une rôtisserie en plus du Caveau vigneron.				
a) Citez deux caractéristiques d'une rôtisserie.		1		
1) .....				
2) .....				
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.				
b) Complétez le tableau avec le type d'établissement qui correspond aux caractéristiques données.		1		
c) Attribuez aux types d'établissements Hospice et Camping deux caractéristiques à chacun.		2		
d) Indiquez à l'aide d'une croix de quel type d'établissement il s'agit.		2		
		d) Type établ.		
b) Type d'établissement	c) Caractéristiques d'hé	Etablissement d'hébergement	Etablissement de restauration	Parahôtellerie
..... .....	Dans ce restaurant, l'offre tourne autour de la bière. Il existe aussi des interprétations qui suggèrent qu'il s'agit d'un restaurant français chic.			
Hospice	1) ..... 2) .....			
..... .....	Etablissement hôtelier de classe supérieure avec vaste espace de bains et Wellness et de soins.			
Camping	1) ..... 2) .....			
Report		10		



		Nombre de points maximums obtenus	
Report		10	
<b>Exercice 3</b>			
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.			
Les organigrammes sont des moyens auxiliaires idéaux pour structurer clairement les entreprises.			
a) Enumérez quatre informations que vous pouvez obtenir d'un organigramme.		2	
1) .....			
2) .....			
3) .....			
4) .....			
b) Complétez l'organigramme ci-dessous avec deux départements qui ne font pas partie du secteur du service.		1	
c) Nommez le titre du responsable de chaque département.		1	
d) Nommez deux postes pour collaborateurs par département.		2	
	<pre> graph TD     A[Propriétaire de l'hôtel-restaurant] --&gt; B[Adjointe]     B --&gt; C[1]     B --&gt; D[2]     C --&gt; E[ ]     D --&gt; F[ ]     E --&gt; G["1) ..... 2) ....."]     F --&gt; H["1) ..... 2) ....."] </pre>		
b) Départements			
c) Responsable du département			
d) Collaborateurs			
Report		16	

		Nombre de points maximums obtenus	
Report		16	
<b>Exercice 4</b>			
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.			
Dans un hôtel, les titres professionnels sont nombreuses.			
Indiquez à l'aide d'une croix les affirmations qui sont justes et celles qui sont fausses.			
	juste	faux	3
a) Le sous-chef est le suppléant du chef de cuisine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Le concierge est le suppléant du chef de réception.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) Le portier est responsable du check-out des hôtes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) L'entremétier est responsable de la préparation des garnitures.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
e) Le chef d'étage est responsable du nettoyage à l'étage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
f) Le chef tournant travaille à la cuisine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Exercice 5</b>			
Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.			
Un chef de rang employé de longue date a la possibilité de reprendre le poste de chef de service. Pour qu'il puisse remplir sa nouvelle fonction de manière consciencieuse, il envisage de suivre une formation continue de type supérieur.			
Complétez le tableau ci-dessous avec les informations correspondantes.			
Nommez un titre fédéral protégé qu'il peut obtenir avec un examen professionnel ou un examen professionnel supérieur.			
Nommez une institution qui propose cette formation.			
Nommez une exigence minimale requise pour pouvoir se présenter à l'examen professionnel supérieur.			
Report		22	

		Nombre de points maximums obtenus													
Report		22													
<b>Exercice 6</b>															
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.															
L'établissement fictif au bord du lac de Biemme à diverse groupes d'intérêts.															
a) Indiquez une exigence que l'établissement fictif peut avoir pour chacun des groupes intérêts ci-dessous.		1,5													
b) Décrivez l'importance de ces exigences des groupes d'intérêts pour l'établissement fictif.		1,5													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Groupe d'intérêt</th> <th>a) Exigences</th> <th>b) Importance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fournisseur de poissons</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Association des viticulteurs biennois</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Compagnie de navigation du lac de Biemme</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Groupe d'intérêt	a) Exigences	b) Importance	Fournisseur de poissons			Association des viticulteurs biennois			Compagnie de navigation du lac de Biemme		
Groupe d'intérêt	a) Exigences	b) Importance													
Fournisseur de poissons															
Association des viticulteurs biennois															
Compagnie de navigation du lac de Biemme															
<b>Exercice 7</b>															
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.															
Comme dans tout établissement, la direction de notre établissements fictifs et ses collaborateurs doivent appliquer les lois et les ordonnances.															
Complétez le tableau ci-dessous.															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Loi et ordonnance</th> <th>Réglementation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Exemple : Ordonnance sur la formation professionnelle initiale</td> <td>La formation professionnelle initiale de Spécialiste en restauration CFC dure trois ans</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fixe la durée de travail hebdomadaire maximale</td> </tr> <tr> <td>Lois cantonales sur l'hôtellerie-restauration</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Loi sur la protection des jeunes</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Interdit la vente de spiritueux aux jeunes de moins de 18 ans</td> </tr> </tbody> </table>				Loi et ordonnance	Réglementation	Exemple : Ordonnance sur la formation professionnelle initiale	La formation professionnelle initiale de Spécialiste en restauration CFC dure trois ans		Fixe la durée de travail hebdomadaire maximale	Lois cantonales sur l'hôtellerie-restauration		Loi sur la protection des jeunes			Interdit la vente de spiritueux aux jeunes de moins de 18 ans
Loi et ordonnance	Réglementation														
Exemple : Ordonnance sur la formation professionnelle initiale	La formation professionnelle initiale de Spécialiste en restauration CFC dure trois ans														
	Fixe la durée de travail hebdomadaire maximale														
Lois cantonales sur l'hôtellerie-restauration															
Loi sur la protection des jeunes															
	Interdit la vente de spiritueux aux jeunes de moins de 18 ans														
Report		27													

		Nombre de points maximums obtenus	
Report		27	
<b>Exercice 8</b>			
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.			
Dans un établissement hôtelier prospère, les processus de travail doivent être rentables.			
Nommez les termes de gestion d'entreprise qui conviennent aux descriptions données.			
		2	
Description	Terme de gestion d'entreprise		
Le résultat souhaité doit être atteint avec le minimum de moyens.			
Si les recettes sont plus élevées que les dépenses, l'hôtel a atteint son objectif.			
Le rapport entre le volume de la production et le temps investi pour l'obtenir.			
Ce principe considère la valeur monétaire de la productivité d'une activité.			
<b>Exercice 9</b>			
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.			
La vision et la charte sont les fondements de toute entreprise.			
Indiquez avec une croix si les affirmations qui sont justes et celles qui sont fausses.			
	juste	faux	
a) La vision est fixée par écrit pour le grand public et pour les collaborateurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) La charte s'adresse exclusivement aux cadres dirigeants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) On appelle une charte la version courte de la politique d'entreprise formulée de manière générale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) La politique de l'entreprise est concrétisée dans la charte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Report		31	

		Nombre de points maximums obtenus							
Report		31							
<b>Exercice 10</b>									
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.									
La pâtisserie dans l'établissement fictif affiche 14 points au Gault Millau.									
a) Citez trois avantages pour la pâtisserie de figurer dans le Gault Millau.		1,5							
1) .....									
2) .....									
3) .....									
b) Citez trois effets négatifs que peut avoir l'évaluation du Gault Millau sur la pâtisserie.		1,5							
1) .....									
2) .....									
3) .....									
c) Nommez deux autres guides connus, qui notent les restaurants.		1							
1) ..... 2) .....									
<b>Exercice 11</b>									
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.									
L'établissement fictif reçoit chaque jour du poisson frais pêché dans le lac de Bièvre. Tous les poissons sont fournis par un pêcheur professionnel indépendant.									
Enumérez deux avantages et deux risques que cela peut présenter.		2							
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Avantage</th> <th style="width: 50%;">Risque</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) .....</td> <td>1) .....</td> </tr> <tr> <td>2) .....</td> <td>2) .....</td> </tr> </tbody> </table>		Avantage	Risque	1) .....	1) .....	2) .....	2) .....		
Avantage	Risque								
1) .....	1) .....								
2) .....	2) .....								
Report		37							

		Nombre de points maximums obtenus	
Report		37	
<b>Exercice 12</b>			
<p>Consigne de notation : 1 point pour la bonne réponse.</p> <p>Le propriétaire de l'hôtel a fait certifier l'établissement fictif et a obtenu le label Q2.</p> <p>a) Expliquez ce que signifie le label Q2 pour l'établissement.</p> <p>.....</p>			1
<p>Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.</p> <p>b) Sur la terrasse, les hôtes se plaignent souvent que le vin est servi trop chaud. Indiquez deux moyens auxiliaires qui permettent de garantir le standard de qualité « Servir à une température entre 16 et 18°C ».</p> <p>1) .....</p> <p>2) .....</p>			1
<b>Exercice 13</b>			
<p>Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.</p> <p>Sur la terrasse, un hôte discute avec vous du prix de l'eau du robinet facturée à CHF 3.00 les 0,7 dl sur votre carte. Il trouve que ce prix ne se justifie pas vu que l'eau, selon lui, ne coûte pratiquement rien.</p> <p>a) Présentez à l'aide de trois arguments la structure des coûts qui intervient dans la formation du prix de l'eau du robinet.</p> <p>Exemple : Pour tous les produits vendus, y compris l'eau du robinet, il faut dégager un bénéfice pour constituer des provisions et réaliser des investissements.</p> <p>1) .....</p> <p>2) .....</p> <p>3) .....</p>			3
<p>Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.</p> <p>b) Enumérez quatre autres dépenses qui font partie des charges de personnel.</p> <p>1) ..... 2) .....</p> <p>3) ..... 4) .....</p>			2
Report		44	

		Nombre de points maximums obtenus	
Report		44	
<b>Exercice 14</b>			
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.			
En tant que collaborateur dans l'établissement fictif, vous travaillez dans différents secteurs de la restauration.			
a) Indiquez quatre causes qui peuvent donner lieu à des conflits si vous travaillez avec plusieurs supérieurs dans les divers secteurs de la restauration chaque semaine.		2	
1) .....			
2) .....			
3) .....			
4) .....			
Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.			
Vous décidez de résoudre un conflit qui vient de surgir au restaurant entre deux collaborateurs en recourant à la méthode « Résolution des conflits ».			
b) Expliquez cette méthode.		1	
.....			
.....			
c) Présentez deux conséquences possibles avec cette méthode.		2	
1) .....			
.....			
2) .....			
.....			
Report		49	

		Nombre de points maximums obtenus	
Report		49	
<b>Exercice 15</b>			
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.			
<p>Dans notre établissement fictif, les banquets font partie du travail quotidien. Pour planifier ces banquets, des listes de contrôles ad hoc sont utilisées.</p> <p>Enumérez quatre informations concrètes que vous pouvez obtenir d'une liste de contrôle « banquet » pour votre secteur de travail.</p> <p>1) .....</p> <p>2) .....</p> <p>3) .....</p> <p>4) .....</p>			
		2	
<b>Exercice 16</b>			
Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.			
<p>Notre établissement fictif se compose de plusieurs secteurs. La planification du travail des collaborateurs dépend donc de divers facteurs.</p> <p>Décrivez quatre facteurs concrets, en vous basant sur l'établissement fictif, qui doivent être pris en compte dans la planification du travail.</p> <p>1) .....</p> <p>.....</p> <p>2) .....</p> <p>.....</p> <p>3) .....</p> <p>.....</p> <p>4) .....</p> <p>.....</p>			
		4	
Report		55	

		Nombre de points maximums obtenus															
Report		55															
<b>Exercice 17</b>																	
Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.																	
Dans la pâtisserie, différents mets sont préparés et dressés à la table de l'hôte.																	
Vous formez un collaborateur au tranchage d'une entrecôte double.																	
a) Complétez le tableau avec les étapes manquantes.		1															
b) Indiquez pour chacune des étapes votre réflexion en deux points.		2															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>a) Etape de la formation</th> <th>b) Réflexion</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2"></td> <td>Quels sont les points importants que doit contenir la formation au tranchage.</td> </tr> <tr> <td>Etablir une liste de contrôle</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Montrer</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2"></td> <td>Le collaborateur établit lui-même la mise en place</td> </tr> <tr> <td>Je laisse le collaborateur trancher l'entrecôte et dresser l'assiette</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Contrôler et corriger</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> </tr> </tbody> </table>		a) Etape de la formation	b) Réflexion		Quels sont les points importants que doit contenir la formation au tranchage.	Etablir une liste de contrôle	Montrer				Le collaborateur établit lui-même la mise en place	Je laisse le collaborateur trancher l'entrecôte et dresser l'assiette	Contrôler et corriger				
a) Etape de la formation	b) Réflexion																
	Quels sont les points importants que doit contenir la formation au tranchage.																
	Etablir une liste de contrôle																
Montrer																	
	Le collaborateur établit lui-même la mise en place																
	Je laisse le collaborateur trancher l'entrecôte et dresser l'assiette																
Contrôler et corriger																	
<b>Total</b>		<b>58</b>															