

Procédure de qualification

Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC
Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC

Pos. 1 - Hôtellerie

Travail pratique

A Présentation personnelle et communication

B Service de boissons et de mets

Série 0 – Epreuves 3

Épreuves pour expert-e-s

Durée **60 minutes**

Moyens auxiliaires Selon situation

**Echelle de
notes**

points maximum :

33

32,0 -	33,0	points	=	Note	6,0
29,0 -	31,0	points	=	Note	5,5
25,0 -	28,0	points	=	Note	5,0
22,0 -	24,0	points	=	Note	4,5
19,0 -	21,0	points	=	Note	4,0
15,0 -	18,0	points	=	Note	3,5
12,0 -	14,0	points	=	Note	3,0
9,0 -	11,0	points	=	Note	2,5
5,0 -	8,0	points	=	Note	2,0
2,0 -	4,0	points	=	Note	1,5
0,0 -	1,0	points	=	Note	1,0

Examen pratique DCO A & B – domaine spécifique Hôtellerie**Situation professionnelle – épreuve 3**

Vous travaillez en tant que Gestionnaire en hôtellerie-intendance dans l'entreprise de référence 2.

Monsieur Johnson a passé la nuit dans votre établissement durant son voyage d'affaires. Il part aujourd'hui. Il avait déjà réservé un circuit touristique à faire après son check-out. L'hôtel propose à ses clients une snack-box à emporter pour la suite de leur voyage.

- Procédez au check-out de Monsieur Johnson. **15 minutes (a2.6 + a3.4)**
- Répondez à la demande de Monsieur Johnson. **10 minutes (a3.1, a3.3)**
- Composez une boîte de snacks (salé et sucré, p. ex. fruits secs, bâtonnets salés, etc.) incluant une boisson. **10 minutes (b1.1)**

Des hôtes externes viennent de quitter l'hôtel après une pause café-croissants.

- Débarrassez et nettoyez les tables. **5 minutes (b2.4)**
- Vérifiez le bon fonctionnement du lave-verres, rechargez-le et lancez la machine. **20 minutes (b4.4)**

Remarques

- La description de l'entreprise de référence 2 est à votre disposition.
- Une carte de snacks est à disposition.
- La facture d'hôtel de Monsieur Johnson est disponible.
- Un bon de réparation est à disposition.
- Le check-out et la vente de l'offre supplémentaire a lieu en anglais ou dans la deuxième langue nationale.
- La préparation et le rangement du poste de travail font partie intégrante de l'examen.
- ***L'experte définit une heure réaliste pour le check-out.***
- ***Au moment du check-out, Monsieur Johnson mentionne p. ex. que le robinet goutte.***
- ***Monsieur Johnson aimerait des renseignements sur les transports publics vers l'aéroport ou la gare.***
- ***Une facture avec justificatifs doit être disponible. Un poste, p. ex. une consommation de mini-bar, manque sur la facture.***
- ***Monsieur Johnson se renseigne sur les possibilités de paiement.***
- ***Des fruits, des snacks ouverts et du matériel d'emballage doivent être disponibles.***

- ***Monsieur Johnson aimerait un café ou un thé à emporter.***
- ***Le lave-vaisselle avec de la vaisselle propre doit être déchargé.***
- ***Diverses pièces de vaisselle sales et des déchets doivent être disponibles.***
- ***S'il n'y a pas de lave-vaisselle industriel, la situation peut être adaptée.***
- ***Pour la fonction de contrôle, p. ex. le produit de nettoyage est vide.***