

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 4

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 4**

Vous travaillez en tant que Gestionnaire en hôtellerie-intendance dans l'entreprise de référence 3.

Mme Dupont et Mme Jäggi ont réservé une chambre pour deux nuits. La chambre n'est pas encore prête. Pour réduire le temps d'attente, vous offrez une boisson de bienvenue.

- Composez une boisson de bienvenue avec un snack. **10 minutes (b1.1)**
- Effectuez l'enregistrement de Mme Dupont et de Mme Jäggi et présentez l'offre de wellness. **15 minutes (a2.6 + a3.4)**
- Répondez à la demande de Madame Dupont. **15 minutes (a3.1 + a3.3)**

Il y a encore quelques tables avec des verres et des tasses sales dans le hall.

- Débarrassez et nettoyez les tables. **10 minutes (b2.4)**
- Videz la vaisselle du lave-vaisselle et nettoyez le filtre. **10 minutes (b4.4)**

Remarques

- La description de l'entreprise de référence 3 est à votre disposition.
- Une fiche d'enregistrement est à disposition.
- Le check-in et la vente de l'offre supplémentaire (offre wellness) 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.
- ***Mme Dupont fait remarquer qu'elles n'ont réservé que le petit-déjeuner, mais souhaitent réserver une table pour le dîner.***
- ***L'experte définit une heure réaliste pour le check-in.***
- ***Mme Dupont signale qu'aucune borne de recharge pour la voiture électrique n'était disponible à son arrivée.***
- ***Mme Dupont se renseigne sur les possibilités de paiement au centre de bien-être pour Mme Jäggi.***
- ***Des snacks et des boissons doivent être disponibles.***
- ***Un lave-vaisselle avec de la vaisselle propre doit être sur place.***
- ***S'il n'y a pas de lave-vaisselle industriel, la situation peut être adaptée.***