

Travaux pratiques

DCO. 1 Conseil et service aux clients

Série zéro

Situation 1

Durée **60 minutes**

Moyens auxiliaires selon l'exercice

Echelle de notes

Maximum de points : 40

38	-	40	points	=	Note	6.0
34	-	37	points	=	Note	5.5
30	-	33	points	=	Note	5.0
26	-	29	points	=	Note	4.5
22	-	25	points	=	Note	4.0
18	-	21	points	=	Note	3.5
14	-	17	points	=	Note	3.0
10	-	13	points	=	Note	2.5
6	-	9	points	=	Note	2.0
2	-	5	points	=	Note	1.5
0	-	1	point	=	Note	1.0

Ces séries d'examens sont libérées pour des exercices.

Elaboré par: Groupe de travail OrTra intendance Suisse
Editeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

Situation professionnelle / Situation 1 :

Vous travaillez dans un foyer pour personnes handicapées. Monsieur Schmid fête son 45^{ème} anniversaire. Ses 3 frères voudraient célébrer cela avec un dîner d'anniversaire.

Pour toutes les occasions de fête, une carte est transmise, aujourd'hui vous adapté la carte pour l'anniversaire.

Pendant que vous préparez et décorez la table, Monsieur Schmid vient impatiemment une demi-heure avant les invités dans la salle à manger.

Vous lui transmettez la carte d'anniversaire que vous avez préparé et vous lui souhaitez un joyeux anniversaire. A une table d'à côté, vous lui servez un verre de vin.

A cette occasion il vous demande de lui expliquer le menu du jour, ce que vous faites. Le menu : Bouillon avec julienne de légumes***Salade mêlée***Spaghetti alle cinque PI***Crème au séré à la framboise.

Citez, aux expert-e-s, deux éléments de la culture de votre entreprise de formation et expliquez ce que cela signifie pour vous.

- Adaptez la carte d'anniversaire.
- Vous dressez et décorez la table.
- Vous transmettez la carte d'anniversaire à Monsieur Schmid et lui souhaitez un joyeux anniversaire.
- Servez un verre de vin à Monsieur Schmid.
- Expliquez le menu du jour à Monsieur Schmid.
- Citez, aux expert-e-s, deux éléments de la culture de votre entreprise de formation et expliquez ce que cela signifie pour vous.

Remarques :

- Linge de table, vaisselle, verres et matériel de décoration sont à disposition.
- Un exemple d'une carte d'anniversaire est à disposition sur la page 4. PC est à disposition.
- Vins sont à disposition.

Domaine de compétence évaluer	Points
1.5.5 Ils décrivent les directives en matière de sécurité au travail et les appliquent.	1
11.5.3 Ils effectuent la mise en place pour le service dans différentes situations.	3
1.4.1 Ils dressent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée aux situations.	6
1.4.2. Ils décorent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée aux situations.	6 3
1.2.2 Ils appliquent les règles de la communication verbale et non verbale.	4
1.2.6 Ils appliquent de manière appropriée les règles de comportement et les formes de civilité face à différentes personnes.	
1.5.4 Ils appliquent les règles de service spécifiques aux différents types de services.	6
1.3.1 Ils expliquent l'offre en matière de mets et de boissons.	3
1.3.2 Ils nomment les principaux ingrédients des mets.	
1.1.1 Ils décrivent la culture de l'entreprise.	3
1.1.2 Ils appliquent la culture de l'entreprise dans le cadre de leurs activités.	
Compétences communes suivre les règles d'hygiène	2
Compétences communes le déroulement du travail est logique	3
Total	40

Lundi, le 19 janvier 2010

Chère Madame Schörer,

Nous aimerions vous féliciter pour votre 60^{ème} anniversaire et vous souhaitons

Bonheur

Joie de vie

et surtout une bonne santé

Fabienne Zeiter
et toute l'équipe

Travaux pratiques

DCO. 1 Conseil et service aux clients

Série zéro
Situation 2

Durée **60 minutes**

Moyens auxiliaires selon l'exercice

Echelle de notes

Maximum de points : 40

38	-	40	points	=	Note	6.0
34	-	37	points	=	Note	5.5
30	-	33	points	=	Note	5.0
26	-	29	points	=	Note	4.5
22	-	25	points	=	Note	4.0
18	-	21	points	=	Note	3.5
14	-	17	points	=	Note	3.0
10	-	13	points	=	Note	2.5
6	-	9	points	=	Note	2.0
2	-	5	points	=	Note	1.5
0	-	1	point	=	Note	1.0

Ces séries d'examens sont libérées pour des exercices.

Elaboré par: Groupe de travail OrTra intendance Suisse
Editeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

Situation professionnelle/ Situation 2 :

Vous travaillez dans un home pour personnes âgées. Monsieur et Madame Messerli fêtent leur mariage d'or (50 ans). Pour cet événement la fille avec son mari viennent pour le dîner. Vous préparez une table de fête pour quatre personnes.

Le menu : Potage aux pommes de terre***Steak de veau avec beurre aux herbes, pommes-frites et légumes***Tourte de mariage.

Les jubilaires arrivent, vous les accueillez, transmettez une carte préparée à l'avance et les félicitez. Ensuite vous leur servez le potage que vous avez préparé.

A cette occasion Madame Messerli vous dit qu'elle aimerait manger peu et qu'elle doit consommer peu de matière grasse.

Proposez-lui un changement de menu qui correspond à ses besoins.

Citez, aux expert-e-s, deux éléments de la culture de votre entreprise de formation et expliquez ce que cela signifie pour vous.

- Vous dressez et décorez la table.
- Adaptez la carte pour les jubilaires.
- Transmettez la carte aux jubilaires et félicitez-les.
- Vous proposez un changement de menu à Madame Messerli.
- Servez le potage
- Citez, aux expert-e-s, deux éléments de la culture de votre entreprise de formation et expliquez ce que cela signifie pour vous.

Remarques :

- Linge de table, vaisselle, verres et matériel de décoration sont à disposition.
- Un exemple d'une carte d'anniversaire est à disposition sur la page 4. PC est à disposition.

Domaine de compétence évaluer	Points
1.5.5 Ils décrivent les directives en matière de sécurité au travail et les appliquent.	1
1.5.3 Ils effectuent la mise en place pour le service dans différentes situations.	3
1.4.1 Ils dressent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée aux situations.	6
1.4.2. Ils décorent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée aux situations.	6 3
1.2.2 Ils appliquent les règles de la communication verbale et non verbale.	4
1.2.6 Ils appliquent de manière appropriée les règles de comportement et les formes de civilité face à différentes personnes.	4
1.5.4. Ils appliquent les règles de service spécifiques aux différents types de services.	6
1.3.3. Afin de contribuer à réduire le gaspillage alimentaire («Food Waste»), ils fournissent aux clients des conseils relatifs à la taille des portions servies.	3
1.1.1 Ils décrivent la culture de l'entreprise.	3
1.1.2 Ils appliquent la culture de l'entreprise dans le cadre de leurs activités.	3
Compétences communes (CMSP) suivre les règles d'hygiène	2
Compétences communes (CMSP) le déroulement du travail est logique	3
Total	40

Vendredi, le 20 novembre 2015

**"Aimer, ce n'est pas se regarder l'un l'autre,
c'est regarder ensemble dans la même direction."**

Antoine de Saint-Exupéry

Chère Madame Weber, chère Monsieur Weber,

Nous vous félicitons cordialement

pour votre mariage d'argent

et vous souhaitons le meilleur et encore beaucoup de belles années à deux.

Nadine Eichenhard
et toute l'équipe

Travaux pratiques

DCO. 2 Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements

Série zéro

Situation 1

Durée **60 minutes**

Moyens auxiliaires selon l'exercice

**Echelle de
note**

Maximum de points : 42

40	-	42	points	=	Note	6.0
36	-	39	points	=	Note	5.5
32	-	35	points	=	Note	5.0
28	-	31	points	=	Note	4.5
24	-	27	points	=	Note	4.0
19	-	23	points	=	Note	3.5
15	-	18	points	=	Note	3.0
11	-	14	points	=	Note	2.5
7	-	10	points	=	Note	2.0
3	-	6	points	=	Note	1.5
0	-	2	points	=	Note	1.0

Ces séries d'examens sont libérées pour des exercices.

Elaboré par: Groupe de travail OrTra intendance Suisse
Editeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

Situation professionnelle / Situation 1 :

Vous travaillez dans un home pour personnes âgées ou vous êtes aujourd'hui dans le secteur du nettoyage.

Madame Reber, une résidente du home, s'est plainte que ses fenêtres sont sales.

Vous avez la consigne de nettoyer les fenêtres (en intermédiaire) en même temps que vous effectuez le nettoyage d'entretien de la chambre de Madame Reber. Il y a un bouquet de fleurs dans la chambre, entretenez-le. Durant le nettoyage vous constatez que la tirette des rideaux est cassée, vous établissez une fiche de réparation.

- Vous nettoyez les fenêtres dans la chambre de Madame Reber. (nettoyage d'intermédiaire)
- Vous établissez une fiche de réparation.
- Vous entretenez le bouquet de fleurs de Madame Reber.
- Vous nettoyez la chambre de Madame Reber. (nettoyage d'entretien)

Remarques :

- Vous décider dans quel ordre vous voulez exécuter les mandats.
- Une fiche de réparation écrite doit-être remise aux expert-e-s. Un formulaire est à disposition.

Domaine de compétence évaluer	Points
2.1.4. Ils préparent des décorations florales et entretiennent les plantes et les fleurs coupées.	3 1
2.2.3 Ils nettoient tous les locaux et tous les équipements.	3 3 3 3
CM : technique de travail.	6
2.2.5 Ils dosent les produits de nettoyage et d'entretien selon les indications du fabricant.	1
Compétences communes (CMSP) : Apparaître et exécuter de manière professionnelle.	3
2.2.9 Ils utilisent les machines et les appareils de nettoyage de façon ergonomique et selon les indications du fabricant.	6
2.2.10 Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et les appliquent.	3
2.2.11 Ils expliquent les directives en matière de tri sélectif des déchets et les appliquent.	1
2.3.1 Ils respectent les normes d'hygiène et les standards de qualité applicables dans le domaine du nettoyage.	3
2.4.2 Ils annoncent à la personne compétente les dégâts constatés au niveau des locaux et des équipements ainsi que les déficiences constatées au niveau des appareils et des machines	3
Total	42

Travaux pratiques

DCO. 3 Réalisation des travaux du circuit du linge

Série zéro
Situation 1

Durée **60 minutes**

Moyens auxiliaires selon l'exercice

**Echelle de
note**

Maximum de points : 40

38	-	40	points	=	Note	6.0
34	-	37	points	=	Note	5.5
30	-	33	points	=	Note	5.0
26	-	29	points	=	Note	4.5
22	-	25	points	=	Note	4.0
18	-	21	points	=	Note	3.5
14	-	17	points	=	Note	3.0
10	-	13	points	=	Note	2.5
6	-	9	points	=	Note	2.0
2	-	5	points	=	Note	1.5
0	-	1	point	=	Note	1.0

Ces séries d'examens sont libérées pour des exercices.

Elaboré par: Groupe de travail OrTra intendance Suisse
Editeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

Situation professionnelle / Situation 1 :

Vous travaillez dans un home pour personnes âgées. Dans la buanderie, tout le linge sale est trié, lavé, repassé, plié, et remis en état.

- Triez le linge (privé) sale des résidents.
- Remplissez la machine à laver avec du linge fin trié, à 30°C.
- Dosez le produit à lessive qui correspond.
- Les vêtements de cuisine sont déjà lavés et pré séchés (humides). Repassez une blouse de cuisine et suspendez sur un cintre.
- Les T-shirts du centre d'assistance technique sont secs. Pliez-les correctement, selon exemple.
- Vous avez rassemblé du linge défectueux pour le raccommodage. Raccommodez la couture du pantalon de cuisine.

Remarques:

Domaine de compétence évaluer	Points
3.1.3 Ils trient les textiles en fonction du traitement, par couleur et selon le degré de salissure et les préparent pour le lavage en y appliquant également les éventuels prétraitements nécessaires	1 1 1 2
CM : Les étapes du travail suivent une chronologie logique.	3
3.1.4 Ils utilisent les produits de lessive et les produits auxiliaires	1
3.2.2 Ils appliquent les règles d'hygiène en vigueur dans les travaux du circuit du linge.	4
3.2.3 Ils exécutent des tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique.	3 3 1
3.2.4 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.	2 1

3.2.5 S Ils expliquent quelles sont les machines et les appareils utilisés dans le circuit du linge ainsi que leur domaine d'application respectif et les utilisent.	3 1 3 1 1 2
3.3.2 Ils exécutent certains travaux relatifs à la remise en état des textiles.	3
CM : Les étapes du travail suivent une chronologie logique	3
Total	40

Travaux pratiques

DCO. 3 Réalisation des travaux du circuit du linge

Série zéro
Situation 2

Durée **60 minutes**

Moyens auxiliaires selon l'exercice

**Echelle de
note**

Maximum de points : 40

38	-	40	points	=	Note	6.0
34	-	37	points	=	Note	5.5
30	-	33	points	=	Note	5.0
26	-	29	points	=	Note	4.5
22	-	25	points	=	Note	4.0
18	-	21	points	=	Note	3.5
14	-	17	points	=	Note	3.0
10	-	13	points	=	Note	2.5
6	-	9	points	=	Note	2.0
2	-	5	points	=	Note	1.5
0	-	1	point	=	Note	1.0

Ces séries d'examens sont libérées pour des exercices.

Elaboré par: Groupe de travail OrTra intendance Suisse
Editeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

Situation professionnelle / Situation 2 :

Vous travaillez dans un hôtel (séminaire et cure). Tout le linge sale est trié, lavé, repassé, plié et remis en état dans la buanderie.

- Triez le linge sale de l'hôtel.
- Remplissez la machine à laver le linge avec du linge éponge à 95°C.
- Dosez le produit à lessive qui correspond.
- Le linge privé des clients et déjà lavé et pré séché. Repassez la chemise d'homme et suspendez-la sur un cintre. Les linges éponges sont secs. Pliez-les correctement selon l'exemple.
- Vous avez rassemblé du linge défectueux pour le raccommodage. Changez l'attache du tablier de bistro.

Remarques :

-

Domaine de compétence évaluer	Points
3.1.3 Ils trient les textiles en fonction du traitement, par couleur et selon le degré de salissure et les préparent pour le lavage en y appliquant également les éventuels prétraitements nécessaires	1 1 1 2
CM : Les étapes du travail suivent une chronologie logique.	3
3.1.4 Ils utilisent les produits de lessive et les produits auxiliaires	1
3.2.2 Ils appliquent les règles d'hygiène en vigueur dans les travaux du circuit du linge.	4
3.2.3 Ils exécutent des tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique.	3 3 1
3.2.4 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.	2 1

3.2.5 S Ils expliquent quelles sont les machines et les appareils utilisés dans le circuit du linge ainsi que leur domaine d'application respectif et les utilisent.	3 1 3 1 1 2
3.3.2 Ils exécutent certains travaux relatifs à la remise en état des textiles.	3
CM : Les étapes du travail suivent une chronologie logique	3
Total	40

Travaux pratiques

DCO. 4 Préparation et distribution de repas

Série zéro
Situation 1

Durée **60 minutes**

Moyens auxiliaires selon l'exercice

**Echelle de
note**

Maximum de points : 36

35	-	36	points	=	Note	6.0
31	-	34	points	=	Note	5.5
27	-	30	points	=	Note	5.0
24	-	26	points	=	Note	4.5
20	-	23	points	=	Note	4.0
17	-	19	points	=	Note	3.5
13	-	16	points	=	Note	3.0
9	-	12	points	=	Note	2.5
6	-	8	points	=	Note	2.0
2	-	5	points	=	Note	1.5
0	-	1	point	=	Note	1.0

Ces séries d'examens sont libérées pour des exercices.

Elaboré par: Groupe de travail OrTra intendance Suisse
Editeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

Situation professionnelle/ Situation 1 :

Vous travaillez en cuisine dans un home pour personnes âgées et préparez, pour 4 personnes, une soupe aux carottes selon la recette.

Monsieur Müller reste dans sa chambre.

- Préparez pour 4 personnes, une soupe aux carottes selon la recette.
- Préparez un plateau pour le service en chambre selon la commande écrite.
- Stockez les restes de la soupe de façon professionnelle, nettoyez la place de travail, les appareils et machines utilisées.
- A la laverie vous débarrassez le chariot du petit déjeuner et lavez la vaisselle du petit déjeuner.

Remarques :

Les expert/e/s vous informent du déroulement de chaque situation.

Domaine de compétence évaluer	Points
4.2.4 Ils expliquent pourquoi les règles d'hygiène doivent être respectées en cuisine et les appliquent.	1
4.2.2 Ils effectuent une mise en place des mets.	2
4.2.1 Ils appliquent les différentes techniques de préparation et de découpe définies.	3
4.2.6 Ils mesurent les quantités nécessaires pour la réalisation de recettes.	1
4.2.7 Ils préparent des mets à partir de produits frais, finis et semi- finis.	6
CM : Les étapes du travail suivent une chronologie logique.	3
4.2.8 Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé sur la place de travail et les appliquent.	3
4.2.10 Ils stockent les denrées alimentaires selon les prescriptions en vigueur.	1
4.2.9 Ils nettoient les machines et les appareils utilisés dans la préparation des mets selon les indications du fabricant.	1
4.3.2 Ils appliquent les règles de service en vigueur dans le cadre du système de distribution des repas.	3
4.3.3 Ils exécutent les travaux relatifs au système de distribution des repas.	3
4.3.4 Ils utilisent les machines et les appareils utilisés dans le cadre du système de distribution des repas selon les indications du fabricant.	1

4.3.6 Ils respectent les règles en matière d'hygiène qui sont en vigueur dans le cadre de la distribution des repas.	1 1
4.3.7 Ils nettoient les machines et les appareils utilisés dans le cadre du système de distribution des repas selon les indications du fabricant.	1
4.4.1 Ils exécutent des travaux relatifs au processus de lavage de la vaisselle.	3
4.4.4 Ils respectent les règles d'hygiène qui sont en vigueur dans le processus de lavage de la vaisselle.	1
4.4.6 Ils expliquent les règles de l'élimination des déchets et les appliquent.	1
Total	36

Travaux pratiques

DCO. 4 Préparation et distribution de repas

Série zéro
Situation 2

Durée **60 minutes**

Moyens auxiliaires selon l'exercice

**Echelle de
note**

Maximum de points : 36					
35	-	36	points	=	Note 6.0
31	-	34	points	=	Note 5.5
27	-	30	points	=	Note 5.0
24	-	26	points	=	Note 4.5
20	-	23	points	=	Note 4.0
17	-	19	points	=	Note 3.5
13	-	16	points	=	Note 3.0
9	-	12	points	=	Note 2.5
6	-	8	points	=	Note 2.0
2	-	5	points	=	Note 1.5
0	-	1	point	=	Note 1.0

Ces séries d'examens sont libérées pour des exercices.

Elaboré par: Groupe de travail OrTra intendance Suisse
Editeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

Situation professionnelle / Situation 2 :

Vous travaillez en cuisine dans un home pour personnes âgées et préparez pour les quatre heures, 12 muffins au chocolat pour l'anniversaire d'une pensionnaire.

Madame Meier habite au 1^{er} étage.

Madame Meier a invité des amies pour les quatre heures qui se déroulent dans la salle de séjour.

- Disposez les muffins commandés sur un plat.
- Préparez, pour les quatre heures, le chariot selon la commande écrite.
- Stockez les muffins au chocolat restants de façon professionnelle.
- Nettoyez la place de travail, les appareils et machines utilisées.
- A la laverie, vous débarrassez le chariot du café et lavez la vaisselle du café.

Remarques :

- Les expert-e-s informent du déroulement de chaque exercice.

Domaine de compétence évaluer	Points
4.2.4 Ils expliquent pourquoi les règles d'hygiène doivent être respectées en cuisine et les appliquent.	1
4.2.2 Ils effectuent une mise en place des mets.	2
4.2.1 Ils appliquent les différentes techniques de préparation et de découpe définies.	3
4.2.6 Ils mesurent les quantités nécessaires pour la réalisation de recettes.	1
4.2.7 Ils préparent des mets à partir de produits frais, finis et semi- finis.	6
CM : Les étapes du travail suivent une chronologie logique.	3
4.2.8 Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé sur la place de travail et les appliquent.	3
4.2.10 Ils stockent les denrées alimentaires selon les prescriptions en vigueur.	1
4.2.9 Ils nettoient les machines et les appareils utilisés dans la préparation des mets selon les indications du fabricant.	1
4.3.2 Ils appliquent les règles de service en vigueur dans le cadre du système de distribution des repas.	3
4.3.3 Ils exécutent les travaux relatifs au système de distribution des repas.	3
4.3.4 Ils utilisent les machines et les appareils utilisés dans le cadre du système de distribution des repas selon les indications du fabricant.	1

4.3.6 Ils respectent les règles en matière d'hygiène qui sont en vigueur dans le cadre de la distribution des repas.	1 1
4.3.7 Ils nettoient les machines et les appareils utilisés dans le cadre du système de distribution des repas selon les indications du fabricant.	1
4.4.1 Ils exécutent des travaux relatifs au processus de lavage de la vaisselle.	3
4.4.4 Ils respectent les règles d'hygiène qui sont en vigueur dans le processus de lavage de la vaisselle.	1
4.4.6 Ils expliquent les règles de l'élimination des déchets et les appliquent.	1
Total	36