

Travaux pratiques

DCO. 1 Conseil et service aux clients

Série zéro

Procès-verbal d'évaluation pour les expert-e-s

Nom, Prénom	Nr. Candidat-e	Date
.....

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

Nr. de situation: _____

Points obtenus	Note

Signatures des expert-e-s :

.....

Ces séries d'examens sont libérées pour des exercices.

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 impatientement 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 blanc.

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 préparez et décorez la table.
- Vous transmettez la carte d'anniversaire à Monsieur Schmid et lui souhaitez un joyeux anniversaire.
- Servez un verre de vin blanc 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. *A choix, une bouteille de vin blanc et une bouteille de vin rouge ouverte. Un-e expert-e joue le rôle de Monsieur Schmid, commandez un verre de vin blanc et laissez-vous présenter le vin.*

- *Un-e expert-e joue le rôle de Monsieur Schmid. Vous demandez au candidat-e de vous présenter le menu et d'expliquer le plat principal Spaghetti alle cinque Pi.*

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.

Pour toutes les occasions de fête, une carte est transmise, aujourd'hui vous adapté la carte pour le mariage d'or.

Les jubilaires arrivent, vous les accueillez, transmettez une carte préparée à l'avance et vous 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.

- 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. *Libre choix.*

- *Les expert-e-s jouent le rôle du couple Messerli. Vous questionnez le-la candidat-e sur le menu et sur la tourte de mariage.*

Objectifs évaluateurs	Critère	Protocole d'expert	Points maximum obtenus	
Domaine de compétence 1.5: effectuer des tâches de service orientées vers les clients 1.5.3, 1.5.5				
<p>1.5.5 Ils décrivent les directives en matière de sécurité au travail et les appliquent.</p>	<p>Le-la candidat-e porte des chaussures fermées.</p> <p>Le-la candidat-e se déplace en avant.</p> <p>oui/non (1/0 point)</p>		1	
<p>1.5.3 Ils effectuent la mise en place pour le service dans différentes situations.</p>	<p>Le-la candidat-e prépare la mise en place complète et adéquate. (3 points)</p> <p>Le-la candidat-e prépare la mise en place majoritairement complète et majoritairement adéquate. (2 points)</p> <p>Le-la candidat-e prépare la mise en place peu adéquate elle est incomplète. (1 point)</p> <p>Le-la candidat-e ne prépare pas de mise en place. (0 point)</p>		3	
À reporter			4	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points		
			maximum	obtenus	
			À reporter	4	
Domaine de compétence 1.4: dresser des tables et des buffets de façon adaptée aux situations 1.4.1, 1.4.2					
1.4.1 Ils dressent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée aux situations.	Le-la candidat-e dispose la nappe de façon professionnelle, choisit le matériel pour l'évènement, place les serviettes, les services et les verres correctement. (6 points)			6	
	Le-la candidat-e dispose la nappe de façon professionnelle mais le pli est oblique, choisit en majorité le matériel pour l'évènement, place les serviettes, les services et les verres en majorité correctement. (4 points)				
	Le-la candidat-e dispose la nappe de travers et avec des plis, pour l'évènement il-elle choisit peu de matériel adéquat, peu de serviettes, services et verres sont placés correctement. (2 points)				
	Le-la candidat-e ne dispose pas la nappe de façon professionnelle, le matériel qu'il-elle choisit ne correspond pas à l'évènement, serviettes, services et verres ne sont pas placés correctement. (0 point)				
			À reporter	10	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points		
			maximum	obtenus	
			À reporter	10	
1.4.2. Ils décorent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée aux situations.	<p>Le-la candidat-e plie les serviettes de manière adaptées et précise, choisit la décoration adaptée à l'événement, prépare tout le matériel dont elle a besoin, élabore la décoration soigneusement, nettoie le matériel de travail et la place de travail. (6 points)</p>			6	
	<p>Le-la candidat-e plie les serviettes de manière partiellement adaptée mais imprécise, choisit la décoration en majorité adaptée à l'événement, prépare la majorité du matériel, élabore en majorité la décoration. (4 points)</p>				
	<p>Le-la candidat-e plie les serviettes de manière peu adaptée et peu méticuleuse, le choix de la décoration ne correspond pas à l'événement, prépare que peu de matériel, élabore la décoration pas trop soigneusement. (2 points)</p>				
	<p>Le-la candidat-e ne plie pas de serviettes ou de manière inadaptée, la décoration ne correspond pas à l'événement, ne prépare pas le matériel, dispose la décoration négligemment. (0 point)</p>				
	<p>La table est propre, soignée et accueillante. (3 points)</p> <p>La table est partiellement propre, soignée mais accueillante. (2 points)</p> <p>La table est peu propre, en désordre, peu accueillante. (1 point)</p> <p>La table est sale, n'est pas accueillante. (0 point)</p>			3	
			À reporter	19	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points	
			maximum	obtenus
À reporter			19	
Domaine de compétence 1.2. communiquer de façon respectueuse et valorisante 1.2.2, 1.2.6				
<p>1.2.2 Ils appliquent les règles de la communication verbale et non verbale.</p> <p>1.2.6 Ils appliquent de manière appropriée les règles de comportement et les formes de civilité face à différentes personnes.</p>	<p>Le-la candidat-e cherche le contact avec le/les jubilaire/s, l'accueil chaleureusement, transmet la carte et le/s félicite cordialement. (3 points)</p> <p>Le-la candidat-e accueille le/s jubilaire/s, lui/leurs transmet la carte et le/s félicite/s cordialement. (2 points)</p> <p>Le-la candidat-e accueille le/s jubilaire/s, ne lui/leurs transmet pas la carte et ne le/les félicite pas. (1 point)</p> <p>N'accueille pas le/s jubilaire/s, ne lui/leurs transmet pas la carte et ne le/les félicite pas non plus (0 point)</p>		3	
	<p>La carte est utilisable, correspond à la situation (nom, date etc..), orthographe et mise en page sont juste.</p> <p>Oui/non (1/0 point)</p>		1	
À reporter			23	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points		
			maximum	obtenus	
			À reporter	23	
Domaine de compétence 1.5: effectuer des tâches de service orientées vers les clients 1.5.4					
1.5.4. Ils appliquent les règles de service spécifiques aux différents types de services.	<p>Exercice 1 Le-la candidat-e propose un choix de vin de façon professionnelle, choisit le verre qui correspond, sert le vin par la droite, remplit le verre correctement. (6 points)</p> <p>Le-la candidat-e propose partiellement un choix de vin de façon professionnelle, choisit partiellement le verre qui correspond, sert le vin par la droite, remplit le verre trop/pas assez. (4 points)</p> <p>Le-la candidat-e propose le choix de vin de façon peu professionnelle, choisit un verre qui correspond peu, sert par la droite, remplit le verre trop/pas assez. (2 points)</p> <p>Le-la candidat-e ne propose pas de choix de vin, choisit un verre qui ne correspond pas, ne sert pas le vin par la droite, remplit le verre beaucoup trop/pas assez. (0 point)</p> <p>Exercice 2 Le-la candidat-e dresse la soupe de façon professionnelle et la sert de façon professionnelle et sûre. (6 points) Le-la candidat-e dresse partiellement la soupe de façon professionnelle et la sert partiellement de façon professionnelle et sûre. (4 points) Le-la candidat-e dresse la soupe de façon peu professionnelle et la sert de façon peu professionnelle et sûre. (2 points) Le-la candidat-e ne dresse pas la soupe de façon professionnelle et ne la sert pas de façon professionnelle et sûre. (0 point)</p>	Exercice : _____	6		
					À reporter

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points		
			maximum	obtenus	
			À reporter	29	
Domaine de compétence 1.3: conseiller les clients de façon compétente en fonction des instructions reçues durant la planification du service					
1.3.1 / 1.3.2					
<p>Exercice 1 1.3.1 Ils expliquent l'offre en matière de mets et de boissons.</p> <p>1.3.2 Ils nomment les principaux ingrédients des mets.</p> <p>Exercice 2 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.</p>	<p>Exercice 1 Le-la candidat-e explique le menu complètement et juste. (3 points)</p> <p>Le-la candidat-e explique le menu partiellement juste. (2 points)</p> <p>Le-la candidat-e explique le menu un peu juste. (1 point)</p> <p>Le-la candidat-e n'explique pas le menu. (0 point)</p> <p>Exercice 2 Le-la candidat-e présente un changement de menu de façon professionnelle. (3 points)</p> <p>Le-la candidat-e présente un changement de menu de façon partiellement professionnelle. (2 points)</p> <p>Le-la candidat-e présente un changement de menu de façon peu professionnelle. (1 point)</p> <p>Le-la candidat-e ne présente pas de changement de menu de façon professionnelle. (0 point)</p>	Exercice : _____		3	
			À reporter	32	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points maximum obtenus	
À reporter			32	
Domaine de compétence 1.1: répondre aux souhaits et aux besoins des clients conformément à la culture de l'entreprise 1.1.1 / 1.1.2				
<p>1.1.1 Ils décrivent la culture de l'entreprise.</p> <p>1.1.2 Ils appliquent la culture de l'entreprise dans le cadre de leurs activités.</p>	<p>Le-la candidat-e cite 2 éléments de la culture de son entreprise et explique comment transposer les 2 éléments dans la vie professionnelle au quotidien. (3 points)</p> <p>Le-la candidat-e cite 2 éléments de la culture de son entreprise et explique partiellement comment les transposer dans la vie professionnelle au quotidien. (2 points)</p> <p>Le-la candidat-e cite 2 éléments de la culture de son entreprise et explique peu comment les transposer dans la vie professionnelle au quotidien. (1 point)</p> <p>Le-la candidat-e ne cite aucun ou un élément de la culture de son entreprise et n'explique pas comment les transposer dans la vie professionnelle au quotidien. (0 point)</p>		3	
À reporter			35	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points	
			maximum	obtenus
À reporter			35	
Compétences communes (CMSP) suivre les règles d'hygiène	Hygiène personnelle : Le-la candidat-e attache les cheveux, porte des habits de travail propre, ne porte pas de bijoux, n'a pas de vernis à ongle, suive les règles d'hygiène des mains, etc... (0-1 point) oui/non		1	
	Hygiène de l'entreprise : Le-la candidat-e utilise les verres, la vaisselle, les services et le guéridon/ plateau, a contrôler la propreté. Il-elle prépare les aliments sur le guéridon- plateau juste avant la livraison. (0/1 point) oui/non		1	
Compétences communes (CMSP) le déroulement du travail est logique	Le-la candidat-e garde de l'ordre, travail de façon ciblé et axée sur les objectifs. (3 points) Le-la candidat-e garde de l'ordre, travail de façon ciblé et axée sur les objectifs avec quelques erreurs. (2 points) Le-la candidat-e est plutôt désordonné, le travail n'est pas ciblé et il/elle est confus. (1 point) Le-la candidat-e est désordonné et aucun déroulement est reconnaissable. (0 point)		3	
Total			40	

Travaux pratiques

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

Série zéro

Procès-verbal d'évaluation pour les expert-e-s

Nom, Prénom	Nr. Candidat-e	Date
.....

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

Nr. de situation: _____

Points obtenus	Note

Signatures des expert-e-s :

.....

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 :

- Le chariot de nettoyage contient le matériel de base pour l'entretien des chambres, la candidate/le candidat complète si besoin.

- Nettoyage intermédiaire : *la quantité du travail est déterminée par les expert-e-s*

- *Nettoyage d'entretien : sans sanitaires et lit.*

- Une fiche de réparation écrite doit-être remise aux expert-e-s. Un formulaire est à disposition. *Une fiche de réparation de l'entreprise peut être utilisée.*

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points maximum obtenus	
Domaine de compétence 2.1: Maintenir les locaux en bon état 2.1.4				
2.1.4. Ils préparent des décorations florales et entretiennent les plantes et les fleurs coupées.	<p>Critères : Supprimer les fleurs et feuilles fanées Couper les tiges professionnellement Changer l'eau ou remplir le vase Nettoyer la place et les outils de travail</p> <p>Exécute tous les travaux de manière professionnelle. (3 points) Exécute la majorité des travaux, de manière professionnelle. (2 points) Exécute peu de travaux de manière professionnelle. (1 point) Exécute aucun des travaux de manière professionnelle. (0 point)</p>		3	
	<p>Le bouquet de fleurs est entretenu. (1/0 point) oui/non</p>			1
À reporter			4	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points	
			maximum	obtenus
À reporter			4	
Domaine de compétence 2.2: Exécuter les travaux de nettoyage récurrent. 2.2.3 / 2.2.5 / 2.2.7 / 2.2.9 / 2.2.10 / 2.2.11				
CM Technique de travail.	<p>Critères chambres : Prépare tout le matériel qui correspond à la tâche. Choisit le produit de nettoyage correct. Choisit la bonne méthode.</p> <p>Exécute tous les travaux de manière professionnelle. (3 points) Exécute la majorité des travaux de manière professionnelle. (2 points) Exécute peu de travaux de manière professionnelle. (1 point) Exécute aucun des travaux de manière professionnelle. (0 point)</p>		3	
2.2.3 Ils nettoient tous les locaux et tous les équipements.	<p>Critères chambres : Travail selon un déroulement systématique. Respect la sphère privée, se montre professionnelle, contrôle le travail et réajuste si nécessaire. Nettoie tout le matériel de façon professionnelle.</p> <p>Exécute tous les travaux de manière professionnelle. (3 points) Exécute la majorité des travaux de manière professionnelle. (2 points) Exécute peu de travaux de manière professionnelle. (1 point) Exécute aucun des travaux de manière professionnelle. (0 point)</p>		3	
À reporter			10	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points		
			maximum	obtenus	
			À reporter	10	
2.2.3 Ils nettoient tous les locaux et tous les équipements.	<p>Critères chambres : Chambre est aérée, rangée, et propre</p> <p>Résultat correspond à tous les critères exigés. (3 points)</p> <p>Résultat correspond à la majorité des critères exigés. (2 points)</p> <p>Résultat correspond partiellement aux critères exigés. (1 point)</p> <p>Résultat ne correspond pas aux critères exigés. (0 point)</p>			3	
CM Technique de travail.	<p>Critères fenêtre : Prépare tout le matériel de manière professionnelle Choisit les produits de nettoyage adéquats Choisit une méthode professionnelle. Déroulement logique. Choisit un déroulement professionnel. Contrôle son travail et réajuste si nécessaire. Nettoie tout le matériel de nettoyage de manière professionnelle. Nettoie l'office.</p> <p>Exécute tous les travaux de manière professionnelle. (6 points)</p> <p>Exécute la majorité des travaux de manière professionnelle. (4 points)</p> <p>Exécute peu de travaux de manière professionnelle. (2 points)</p> <p>Exécute aucun des travaux de manière professionnelle. (0 point)</p>			6	
			À reporter	19	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points		
			maximum	obtenus	
			À reporter	19	
2.2.3 Ils nettoient tous les locaux et tous les équipements.	<p>Critères Fenêtre : Fenêtre sans traces, cadre exempt de saleté.</p> <p>Résultat correspond à tous les critères exigés. (3 points)</p> <p>Résultat correspond à la majorité des critères exigés. (2 points)</p> <p>Résultat correspond partiellement aux critères exigés. (1 point)</p> <p>Résultat ne correspond pas aux critères exigés. (0 point)</p>			3	
2.2.5 Ils dosent les produits de nettoyage et d'entretien selon les indications du fabricant.	<p>Dosage correct. (1 point)</p> <p>Dosage incorrect. (0 point)</p>			1	
Compétences communes (CMSP) : Apparaître et exécuter de manière professionnelle.	<p>La candidate/ le candidat travail de manière ciblée, efficace et posé. (2/0 points) oui/non</p> <p>La candidate/ le candidat est poli et utilise un langage professionnel. (choix des mots, vocabulaire professionnel) (2/0 points) oui/non</p>			3	
			À reporter	26	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points		
			maximum	obtenus	
			À reporter	26	
2.2.9 Ils utilisent les machines et les appareils de nettoyage de façon ergonomique et selon les indications du fabricant.	<p>Critères : Exécute les méthodes choisies de manière correcte. Veille à une bonne ergonomie. Traite les appareils avec soin. Traite le matériel/ meubles avec soin.</p> <p>Exécute tous les travaux. (6 points) Exécute la majorité des travaux. (4 points) Exécute peu de travaux de manière correcte. (2 points) Exécute aucun des travaux de manière correcte. (0 point)</p>			6	
2.2.10 Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et les appliquent.	<p>Critères : Porte des chaussures fermées. Prête attention aux risques de chutes (ex. câbles électriques) Pose le panneau de danger lors du lavage du sol. Ne laisse pas de flaque d'eau. Range correctement le chariot de nettoyage.</p> <p>Suit tous les règlements. (3 points) Suit les règlements en majorité. (2 points) Suit les règlements partiellement. (1 point) Suit aucun règlement. (0 point)</p>			3	
			À reporter	35	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points	
			maximum	obtenus
À reporter			35	
2.2.11 Ils expliquent les directives en matière de tri sélectif des déchets et les appliquent.	<p>Critères : Trie les déchets. Elimine les déchets de manière professionnelle.</p> <p>Suit les directives complètement. (1 point) Ne suit pas les directives. (0 point)</p>		1	
Domaine de compétence 2.3: Respecter les normes d'hygiène 2.3.1				
2.3.1 Ils respectent les normes d'hygiène et les standards de qualité applicables dans le domaine du nettoyage.	<p>Critères : Porte des habits et chaussures de travail propres. Lave les mains avant/pendant/et après le travail. Travail du propre vers le sale.</p> <p>Suit tous les règlements. (3 points) Suit en majorité les règlements. (2 points) Suit les règlements partiellement. (1 point) Suit aucun règlement. (0 point)</p>		3	
Domaine de compétence 2.4: Contrôler les locaux et les équipements 2.4.2				
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.	<p>Remplit complètement le formulaire de manière professionnelle. (3 points) Remplit en majorité le formulaire de manière professionnelle. (2 points) Remplit le formulaire partiellement de manière professionnelle. (1 point) Ne remplit pas le formulaire de manière professionnelle. (0 point)</p>		3	
Total			42	

Travaux pratiques

DCO. 3 Réalisation des travaux du circuit du linge

Série zéro

Procès-verbal d'évaluation pour les expert-e-s

Nom, Prénom	Nr. Candidat-e	Date
.....

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

Nr. de situation: _____

Points obtenus	Note

Signatures des expert-e-s :

.....

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 :

- 10 Kg de linge privé / linge fin avec des taches / tabelle de taches / linge fin prétraité - / 1 T-Shirt plié comme exemple / pantalon de cuisine avec couture défectueuse.

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 est 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 :

- 10 Kg linge de l'hôtel / 5 Kg linges éponges / 1 chemise d'homme / tablier de bistro avec l'attache défectueuse.

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points maximum obtenus	
Domaine de compétence 3.1: préparer le linge de l'entreprise et le linge privé pour le lavage : 3.1.3, 3.1.4				
<p>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.</p>	<p>La candidate/ le candidat trie selon les degrés de lavage. (1/0 point) oui/non</p> <p>La candidate/ le candidat trie selon les couleurs. (1/0 point) oui/non</p> <p>La candidate/ le candidat reconnaît les taches et les prétraite correctement. (1/0 point) oui/non</p> <p>La candidate/ le candidat prépare correctement le linge. (2/0) oui/non (ex. ouvrir les boutons, fermer les fermetures éclair, retourner le velours côtelé, nouer ou attacher les attaches.</p>		<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>	
<p>CM Les étapes du travail suivent une chronologie logique.</p>	<p>Tri : La candidate/le candidat maintien l'ordre, travaille de manière ciblée et efficacement. (3 points)</p> <p>La candidate/le candidat maintien l'ordre, travaille de manière ciblée et efficacement, avec quelques erreurs. (2 points)</p> <p>La candidate/le candidat est plutôt désorganisée/e, ne travaille pas de manière ciblée, est confuse/us. (1 point)</p> <p>La candidate/le candidat est désorganisée/é et a aucune chronologie. (0 point)</p>		<p>3</p>	
A reporter			8	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points	
			maximum	obtenus
A reporter			8	
3.1.4 Ils utilisent les produits de lessive et les produits auxiliaires	La candidate/le candidat dose le produit de lessive correctement (1/0 point) oui/non		1	
Domaine de compétence 3.2: réaliser les travaux définis dans le circuit du linge : 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5				
3.2.2 Ils appliquent les règles d'hygiène en vigueur dans les travaux du circuit du linge.	La candidate/le candidat porte, pour le tri du linge sale, des gants et un tablier. (1/0 point) oui/non		1	
	La candidate/le candidat nettoie la place de travail après le tri du linge sale. (1/0 point) oui/non		1	
	La candidate/le candidat débarrasse correctement les gants et le tablier après le tri du linge sale. (1/0 point) oui/non		1	
	La candidate/le candidat se lave et/ou se désinfecte les mains après le tri du linge sale. (1/0 point) oui/non		1	
A reporter			13	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points		
			maximum	obtenus	
			A reporter	11	
3.2.3 Ils exécutent des tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique.	<p>La candidate/le candidat prêt/e attention à l'ergonomie, la corrige, pour soulever une charge il/elle plie les genoux. (3 points)</p> <p>La candidate/le candidat prêt/e moyennement attention à l'ergonomie, pour soulever une charge il/elle plie les genoux. (2 points)</p> <p>La candidate/le candidat prêt/e partiellement attention à l'ergonomie. (1 point)</p> <p>La candidate/le candidat ne prêt/e pas attention à l'ergonomie, mauvaise posture. (0 point)</p>			3	
3.2.4 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé	<p>La candidate/le candidat porte des lunettes de protection pour le dosage des produits de lessive. (2/0 points) oui/non</p> <p>La candidat/ le candidat porte une tenue professionnel correcte. (1 point) oui/non</p>			2	1
			A reporter	19	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points	
			maximum	obtenus
A reporter			16	
3.2.5 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.	<p>Charger la machine à laver :</p> <p>La candidate/le candidat charge la machine à laver selon le genre de lessive et fait attention de la remplir correctement.</p> <p>La candidate/le candidat charge la machine à laver selon le type de linge et sans tasser. (3 points)</p> <p>Le remplissage est en surcharge ou pas assez chargé et trop tassé. (2 points)</p> <p>Le remplissage est surchargé ou pas assez chargé. (1 point)</p> <p>Le remplissage n'est pas respecté et le linge est trop tassé. (0 point)</p>		3	
	<p>La candidate/le candidat regarde et adapte la charge de remplissage si le linge est mouillé. (1/0 point) oui/non</p>		1	
A reporter			23	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points		
			maximum	obtenus	
			A reporter	23	
3.2.5 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.	<p>Repassage d'un textile :</p> <p>La candidate/le candidat respecte et applique le déroulement du repassage. (3 points)</p> <p>La candidate/le candidat respecte et applique en majorité le déroulement du repassage. (2 points)</p> <p>Il y a quelques erreurs le déroulement du repassage. (1 point)</p> <p>Aucun déroulement systématique est visible. (0 point)</p>			3	
	La candidate/le candidat utilise calmement le fer à repasser. (1/0 point) oui/non			1	
	La candidate/le candidat utilise toute la surface de travail de la planche à repasser. (1/0 point) oui/non			1	
	Le textile repassé ne montre aucun pli. (2/0 point) oui/non			2	
				A reporter	30

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points		
			maximum	obtenus	
			A reporter	30	
3.2.3 Ils exécutent des tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique.	Pliage du linge sec : La candidate/le candidat plie le linge toujours de la même façon et correctement. (3 points) Le processus de pliage dévie parfois, mais le pliage est correct. (2 points) Le processus de pliage contient quelques erreurs. (1 point) Le processus de pliage change à chaque fois, le pliage est faux. (0 point)			3	
	Le linge plié correspond à l'exemple. (T-shirt). (1/0 point) oui/Non			1	
Domaine de compétence 3.3: remettre en état les textiles selon les directives : 3.3.2					
3.3.2 Ils exécutent certains travaux relatifs à la remise en état des textiles.	La candidate/le candidat exécute correctement la méthode de remise en état. (3 points) La candidate/le candidat n'exécute pas correctement la méthode de remise en état. (2 points) La candidate/le candidat n'exécute pas la méthode de remise en état, plusieurs travaux importants manquent. (1 point) La candidate/le candidat n'exécute pas la méthode de remise en état, inutilisable. (0 point)			3	
			A reporter	37	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points		
			maximum	obtenus	
			A reporter	37	
CM Les étapes du travail suivent une chronologie logique	<p>La candidate/le candidat maintient l'ordre, travaille de façon déterminée et ciblée. (3 points)</p> <p>La candidate/le candidat maintient l'ordre, travaille de façon déterminé et ciblée avec quelques erreurs. (2 points)</p> <p>La candidate/le candidat est désorganisé, ne travaille pas de manière ciblée, est confus. (1 point)</p> <p>La candidate/le candidat est désorganisé et aucune chronologie est visible. (0 point)</p>			3	
			Total	40	

Travaux pratiques

DCO. 4 Préparation et distribution de repas

Série zéro

Procès-verbal d'évaluation pour les expert-e-s

Nom, Prénom	Nr. Candidat/e	Date
.....

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

Nr. de situation: _____

Points obtenus	Note

Signatures des expert-e-s :

.....

Ces séries d'examens sont libérées pour des exercices.

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.

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.
- *Le chocolat est entier afin que le 4.2.1 puisse être évalué.*

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points maximum obtenus	
Domaine de compétence 4.2: préparer des mets selon les directives : 4.2.4, 4.2.2, 4.2.1, 4.2.6, 4.2.7, 4.2.3, 4.2.8, 4.2.10, 4.2.9				
<p>4.2.4 Ils expliquent pourquoi les règles d'hygiène doivent être respectées en cuisine et les appliquent.</p>	<p>La candidate se lave les mains, s'attache les cheveux etc.. (0/1 point) oui/non</p>		1	
<p>4.2.2 Ils effectuent une mise en place des mets.</p>	<p>Tous les ingrédients/appareils/moyens auxiliaires sont préparés au bon moment. (0/2 points) oui/non</p>		2	
<p>4.2.1 Ils appliquent les différentes techniques de préparation et de découpe définies.</p>	<p>Tient le couteau correctement dans la main, l'utilise de façon professionnelle. (3 points)</p> <p>Utilise le couteau correctement. (2 points)</p> <p>Le couteau est bien utilisé, quelques erreurs. (1 point)</p> <p>N'est pas bien utilisé. (0 point)</p>		3	
<p>4.2.6 Ils mesurent les quantités nécessaires pour la réalisation de recettes.</p>	<p>Tous les ingrédients sont mesurés correctement selon la recette. (0/1 point) oui/non</p>		1	
A reporter			7	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points		
			maximum	obtenus	
			A reporter	7	
<p>4.2.7 Ils préparent des mets à partir de produits frais, finis et semi- finis.</p> <p>Ou</p> <p>4.2.3 Ils préparent des mets et des boissons de différentes sortes.</p>	<p>La préparation est correcte et l'exécution juste. (6 points)</p> <p>La préparation est correcte et l'exécution est partiellement juste. (4 points)</p> <p>La préparation est correcte et l'exécution est fausse ou la préparation est fausse et l'exécution juste. (2 points)</p> <p>La préparation et l'exécution ne sont pas correctes. (0 point)</p>				
	<p>Le plat a très bon goût et la présentation est appropriée. (6 points)</p> <p>Le plat a bon goût et la présentation est simple. (5 points)</p> <p>Le plat a bon goût, pas de présentation. (4 points)</p> <p>Le plat n'a pas bon goût, la présentation n'est pas appropriée. (2 points)</p> <p>Le plat n'est pas mangeable et la présentation est simple. (1 point)</p> <p>Le plat n'est pas mangeable et la présentation manque. (0 point)</p>			6	
			A reporter	13	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points		
			maximum	obtenus	
			A reporter	13	
CM Les étapes du travail suivent une chronologie logique.	<p>Maintien l'ordre, travaille de manière ciblée et efficace. (3 points)</p> <p>Maintien l'ordre, travaille de manière ciblée et efficace avec quelques erreurs. (2 points)</p> <p>Plutôt désorganisé, ne travaille pas de manière ciblée et est confus. (1 point)</p> <p>Désorganisé et n'a aucune chronologie. (0 point)</p>			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.	<p>Exigences relatives à la sécurité et la santé (brûlures, coupures et une bonne ergonomie) pleinement respectée. (3 points)</p> <p>Respecte deux exigences. (2 points)</p> <p>Respecte une exigence. (1 point)</p> <p>Aucune exigence respectée. (0 point)</p>			3	
			A reporter	19	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points	
			maximum	obtenus
A reporter			19	
4.2.10 Ils stockent les denrées alimentaires selon les prescriptions en vigueur.	Les restes d'aliments sont stockés selon les règles en vigueur. (0/1 point) oui/non		1	
4.2.9 Ils nettoient les machines et les appareils utilisés dans la préparation des mets selon les indications du fabricant.	Les appareils et machines sont nettoyés de façon professionnelle et propre. (0/1 point) oui/non		1	
4.3.2 Ils appliquent les règles de service en vigueur dans le cadre du système de distribution des repas.	Utiliser les règles de service : Assiettes chaudes/froides, équipe le chariot ou le plateau selon la commande, contrôle avec le bon de commande. (3 points) Maintient partiellement les règles de service susmentionnées. (2 points) Maintient, avec quelques erreurs, les règles de service susmentionnées. (1 point) Ne maintient aucunes règles de service. (0 point)		3	
A reporter			24	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points		
			maximum	obtenus	
			A reporter	24	
4.3.3 Ils exécutent les travaux relatifs au système de distribution des repas.	<p>Prépare complètement, verres, vaisselle et services selon la commande. Regarde que les bords des assiettes et plats soient propres, la portion demandée est respectée, le lieu de la livraison est visible sur le chariot/ plateau.</p> <p>Exécute tous les travaux complètement. (3 points)</p> <p>Exécute partiellement les travaux. (2 points)</p> <p>Exécute les travaux avec quelques erreurs. (1 point)</p> <p>N'exécute pas les travaux. (0 point)</p>			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.	<p>Emploie les machines et les appareils selon le mode d'emploi du fabricant. (0/1 point) oui/non</p>			1	
			A reporter	28	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points		
			maximum	obtenus	
			A reporter	28	
4.3.6 Ils respectent les règles en matière d'hygiène qui sont en vigueur dans le cadre de la distribution des repas.	Hygiène personnelle : Attache les cheveux, elle porte des habits de travail propres, ne porte pas de bijoux, pas de vernis à ongles, a respecté l'hygiène des mains. (0/1 point) oui/non			1	
	Hygiène de l'entreprise : A contrôlé la propreté des verres, de la vaisselle, des services, du chariot/plateau avant de les utiliser. Met les aliments au dernier moment sur le chariot/plateau et les plats sont couverts. (0/1 point) oui/non			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.	Nettoie les machines et appareils du système de distribution des mets selon le mode d'emploi du fabricant. (0/1 point) oui/non			1	
			A reporter	31	

Objectifs évaluateurs	Critères	Protocole d'experts	Points	
			maximum	obtenus
A reporter			31	
Domaine de compétence 4.4: effectuer des tâches relatives au processus de lavage de la vaisselle dans le respect des instructions : 4.4.1, 4.4.2, 4.4.4, 4.4.6				
4.4.1 Ils exécutent des travaux relatifs au processus de lavage de la vaisselle.	<p>Trie les verres, vaisselle et services et les traite avant de remplir la machine à laver de façon professionnelle.</p> <p>Les travaux sont complètement exécutés. (3 points)</p> <p>Exécute partiellement les travaux. (2 Points)</p> <p>Exécute les travaux avec quelques erreurs. (1 point)</p> <p>N'exécute pas les travaux. (0 point)</p>		3	
4.4.4 Ils respectent les règles d'hygiène qui sont en vigueur dans le processus de lavage de la vaisselle.	<p>La séparation de la zone sale et propre peut être clairement observée, utilise des chiffons et linges de cuisine propres, vide la machine sur un chariot/plateau propre.</p> <p>Les travaux sont exécutés complètement. (0/1 point) oui/non</p>		1	
4.4.6 Ils expliquent les règles de l'élimination des déchets et les appliquent.	<p>Trie correctement les déchets et les élimine dans les récipients adéquats. (pet, verre, papier, alu) (0/1 point) oui/non</p>		1	
Total			36	