

Série zéro 2018

Gestionnaire en intendance CFC

Travaux pratiques

Pos. 1 Accueil, conseil et service aux clients

Procès-verbal pour expert-e-s

Non, Prénom	Nr. Candidat	Date
.....

Durée 90 minutes

Moyen auxiliaire Selon situation

Échelle des notes	Points maximum : 60				
	57 - 60	points	=	Note	6.0
	51 - 56	points	=	Note	5.5
	45 - 50	points	=	Note	5.0
	39 - 44	points	=	Note	4.5
	33 - 38	points	=	Note	4.0
	27 - 32	points	=	Note	3.5
	21 - 26	points	=	Note	3.0
	15 - 20	points	=	Note	2.5
	9 - 14	points	=	Note	2.0
	3 - 8	points	=	Note	1.5
	0 - 2	points	=	Note	1.0

Nr. situation: _____

Durée de l'examen

Début: _____ Fin _____

Points obtenus	Note

Signature des experts et expertes:

.....

Ces séries d'examens peuvent être utilisées comme exercices.

Élaboré par: Groupe de travail OrTra intendance suisse
Éditeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

Remarques générales : Position 1 Accueil, conseil et service aux clients pour les experts et expertes

- Linge de table, vaisselle, verres et matériel de décoration sont à disposition.
- La décoration doit contenir au minimum trois éléments.
- Un ordinateur est à disposition du candidat/de la candidate.
- La culture de l'entreprise se base sur celle de l'entreprise formatrice et n'est pas liée à la situation.

Evaluation

Le travail est évalué avec deux grilles différentes.

Objectifs / critères avec 1 ou 2 points:

1/2 point = complètement réalisé

0 point = pas réalisé

Objectifs / critères avec 3 ou 6 points:

3/6 points = complètement réalisé

2/4 points = en majorité réalisée

1/2 points = partiellement réalisé

0 point = pas réalisé

**Seuls les points entiers sont attribués (les demi-points ne sont pas autorisés).
Une même faute ne doit pas être évaluée deux fois.**

CMPS (Compétences méthodologiques, personnelles et sociales)

Situation professionnelle 1:

Vous travaillez dans une institution pour personnes âgées. Durant la période de l'Avent, un bal a lieu, un après-midi, dans la grande salle, pour les résidents et les visiteurs. Une collation sera servie aux hôtes qui auront faim et soif.

Vous êtes responsable du déroulement, de la préparation de la salle ainsi que de l'offre et du service de la collation.

Pour la publicité, un flyer sera distribué aux résidents ainsi qu'aux personnes du voisinage.

- Établissez le plan du déroulement de l'après-midi, le plan de l'aménagement de la salle, une proposition pour la collation (six mets), ainsi que les boissons (trois boissons chaudes et trois boissons froides)
- Discutez de la manifestation avec le responsable du service hôtelier.
- À l'aide du PC, élaborer un flyer pour la publicité concernant cet événement.
- Dressez une table modèle pour six personnes, décoration incluse. La décoration doit contenir au moins trois éléments.
- Présentez l'offre de la collation aux invités.
- Servez la boisson commandée à deux invités.
- Nommez deux points de la culture de votre entreprise à l'expert et expliquez-lui ce que cela signifie pour vous en tant qu'apprenti dans l'entreprise.

Remarques:

- Un plan de la grande salle est à disposition.

- Les experts jouent le rôle du responsable de l'hôtellerie. L'aménagement de la salle doit comprendre au moins une surface de danse, ainsi que la musique (orchestre ou installation). Des possibilités de décoration de la salle doivent être disponibles. La collation doit être adaptée à la manifestation (période de l'Avent). Le responsable du service hôtelier doit critiquer au moins trois éléments, des propositions du candidat sont attendues.

- Le flyer doit être fait à l'ordinateur.

- Un choix de boissons chaudes est à disposition.

- Les experts jouent le rôle des invités. Un des invités souhaite un thé noir avec crème et l'autre un café au lait.

- Vous remettez toutes vos préparations écrites et vos notes aux experts.

Situation professionnelle 2:

Vous travaillez dans une institution pour personnes handicapées.

En septembre, un après-midi d'excursion a lieu au musée des textiles pour les douze collaborateurs de la lingerie. Rédigez une invitation afin de savoir combien de collaborateurs participeront à la sortie.

À la fin de la journée, un apéritif dînatoire aura lieu à la cafétéria pour tous les participants.

- Établissez le plan du déroulement de l'après-midi, ainsi que les propositions pour l'apéritif (huit mets), boissons incluses (deux boissons avec alcool et deux boissons sans alcool)
- Discutez de la manifestation avec le responsable de l'hôtellerie.
- À l'aide du PC, rédigez l'invitation et le coupon-réponse pour l'après-midi d'excursion.
- Dressez et décidez le buffet. La décoration doit contenir au moins trois éléments.
- Conseillez le premier invité au sujet de l'offre du buffet-apéritif.
- Servez depuis le buffet les mets de leur choix à deux invités.
- Nommez deux points de la culture de votre entreprise à l'expert et expliquez-lui ce que cela signifie pour vous en tant qu'apprenti-e dans l'entreprise.

Remarques:

- L'invitation doit être faite à l'ordinateur.

- Les experts jouent le rôle du responsable du service hôtelier. L'offre pour l'apéritif doit contenir des mets chauds et froids ainsi que des desserts. Au moins un mets doit être présenté dans un récipient (soupe - soupière, salade de fruits - saladier, etc.). L'offre doit être adaptée à la saison (septembre). Le responsable du service hôtelier doit critiquer au moins trois éléments, des propositions du candidat sont attendues.

- Les mets de l'apéritif peuvent être symbolisés.

- Les experts jouent le rôle des invités. Un des invités souhaite le mets qui est présenté dans un récipient.

- Vous remettez toutes vos préparations écrites et vos notes aux experts.

Objectifs évaluateurs	Critères: La candidate / le candidat ...	Procès-verbal des experts	Nombre de points maximum obtenus	
Compétence opérationnelle 1.6: Organiser et réaliser des événements 1.6.2, 1.6.3.				
<p>1.6.2 Ils planifient entièrement des événements. 1.6.3 Ils organisent des événements</p>	<p>... établit un plan de travail complet y préparation, réalisation, contrôle et travaux de remise en état.</p> <p>(6 points)</p>		6	
<p>1.2.9 Ils appliquent les principes de la gestion des critiques</p>	<p>... présente le feedback de la manifestation au responsable du service hôtelier et fait des propositions appropriées.</p> <p>(3 points)</p> <p><i>Évaluer seulement lors d'un dialogue avec le responsable du service hôtelier!</i></p>		3	
Report			9	

Objectifs évaluateurs	Critères: La candidate / le candidat ...	Procès-verbal des experts	Nombre de points maximum obtenus	
Report			9	
Compétence opérationnelle 1.7: Proposer et mettre en œuvre des mesures de promotion des ventes 1.7.4				
<p>1.7.4 Ils appliquent des mesures de promotion des ventes.</p>	<p>... établit un document (flyer, invitation, mot de bienvenue) clair avec toutes les informations pour la manifestation. Le document doit répondre aux questions</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comment? - Quoi? - Qui? - Quand? - Où? - Pourquoi? - Avec qui? - À quoi? <p style="text-align: right;">DCO 5</p> <p>(3 points)</p>		3	
Report			12	

Objectifs évaluateurs	Critères: La candidate / le candidat ...	Procès-verbal des experts	Nombre de points maximum obtenus	
			Report	12
Compétence opérationnelle 1.5: Fournir des prestations de service orientées vers les clients 1.5.3, 1.5.5				
1.5.5 Ils décrivent les directives en matière de sécurité et d'hygiène au travail et les appliquent	<p>Sécurité au travail:</p> <p>... respecte complètement les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé (posture corporelle correcte).</p> <p>(oui/non 2/0 points)</p>		2	
	<p>Hygiène personnelle:</p> <p>... cheveux attachés, porte des habits de travail propres, pas de bijoux (montre au poignet, bracelet, collier, bague, pas de vernis à ongles) et respecte l'hygiène des mains.</p> <p>Hygiène d'entreprise:</p> <p>... contrôle la propreté des verres, services, vaisselles, chariots/plateau utilisés, dépose les aliments sur le chariot ou le plateau juste avant la livraison, les mets sont couverts.</p> <p>(3 points)</p>		3	
1.5.3 Ils effectuent la mise en place pour le service dans différentes situations	<p>... effectue une mise en place complète pour tous les travaux et adaptée à la situation : préparer tous les services, toute la vaisselle, le linge de table.</p> <p>(3 points)</p>		3	
			Report	20

Objectifs évaluateurs	Critères: La candidate / le candidat ...	Procès-verbal des experts	Nombre de points maximum obtenus	
Report			20	
Compétence opérationnelle 1.4: Dresser des tables et buffets adaptés à la situation 1.4.3, 1.4.4				
<p>1.4.3 Ils dressent des tables et buffets adaptés à la situation.</p>	<p>...nappe la table de manière professionnelle, choisit le matériel adapté à la manifestation, place les serviettes, verres et services à l'endroit prévu.</p> <p>(6 points)</p>		6	
Report			26	

Objectifs évaluateurs	Critères: La candidate / le candidat ...	Procès-verbal des experts	Nombre de points maximum obtenus	
Report			26	
1.4.4. Ils décorent les tables et les buffets de manière adaptée aux situations.	<p>... prépare tout le matériel nécessaire, plie les serviettes de manière précise et appropriée, choisit 3 éléments de décoration adaptés à la situation, travaille soigneusement, nettoie le matériel et la place de travail</p> <p>(3 points)</p>		3	
	<p>... décore la table / le buffet de manière ordonnée, séduisante respectant les critères (hauteur, odeur...).</p> <p>(3 points)</p>		3	
<p>CMPS Le déroulement du travail est logique.</p>	<p>... travaille avec ordre, de manière ciblée et orientée vers l'objectif</p> <p>(oui/non 1/0 point)</p>		1	
Report			33	

Objectifs évaluateurs	Critères: La candidate / le candidat ...	Procès-verbal des experts	Nombre de points maximum obtenus	
Report			33	
Compétence opérationnelle 1.2. Communiquer de façon professionnelle, respectueuse et valorisante 1.2.2, 1.2.7				
<p>1.2.2 Ils appliquent les règles de la communication verbale et non verbale.</p>	<p>... cherche le contact avec son interlocuteur (contact visuel, mimique et posture corporelle).</p> <p>... salue et prend congé de manière aimable et adaptée à la situation (choix des mots et structures de phrases).</p> <p>(6 points)</p> <p><i>Évaluable seulement lors du dialogue avec le client</i></p>		6	
<p>1.2.7 Ils appliquent, de manière appropriée, les règles de comportement et les formes de civilité face à différentes personnes.</p>	<p>... applique les règles de comportement et de savoir-vivre: se présente au client, vouvoie, utilise le nom de famille si besoin, tient la porte, prend la veste lors de l'arrivée, tire la chaise, etc.</p> <p>(3 points)</p> <p><i>Évaluable seulement lors du dialogue avec le client</i></p>		3	
Report			42	

Objectifs évaluateurs	Critères: La candidate / le candidat ...	Procès-verbal des experts	Nombre de points maximum obtenus	
Report			42	
Compétence opérationnelle 1.5: Fournir des prestations de service orientées vers les clients 1.5.4				
<p>1.5.4. Ils appliquent les règles de service aux différents types de service.</p>	<p>Situation 1</p> <p>... propose un choix de vins, respectivement de boissons chaudes de manière professionnelle, choisit le verre/la tasse adapté, sert par la droite, remplit le verre/la tasse correctement</p> <p>(6 points)</p> <p>Situation 2</p> <p>... dresse l'entrée, respectivement le plat principal, la soupe, le gâteau de manière professionnelle et les sert selon les règles du service et avec sûreté</p> <p>(6 points)</p>		6	
Report			48	

Objectifs évaluateurs	Critères: La candidate / le candidat ...	Procès-verbal des experts	Nombre de points maximum obtenus	
Report			48	
Compétence opérationnelle 1.3: Conseiller judicieusement les clients 1.3.2 / 1.3.3 / 1.3.6				
<p>1.3.2 Ils expliquent l'offre en matière de mets et de boissons.</p> <p>1.3.3 Ils conseillent les clients en fonction de l'offre existante</p> <p>1.3.6 Ils tiennent compte des souhaits et besoins selon leurs déclarations</p>	<p>... présente l'offre avec des phrases complètes et selon le déroulement logique du service et nomme les composants principaux des mets.</p> <p>... réagit aux demandes du client et prend son souhait en compte</p> <p>(6 points)</p> <p><i>Évaluable seulement lors du dialogue avec le client</i></p>		6	
Report			54	

Objectifs évaluateurs	Critères: La candidate / le candidat ...	Procès-verbal des experts	Nombre de points maximum obtenus	
			Report	54
Compétence opérationnelle 1.1 Mettre en œuvre la culture de l'entreprise 1.1.1, 1.1.3				
<p>1.1.1 Ils décrivent la culture de l'entreprise</p> <p>1.1.3 Ils appliquent la culture de l'entreprise dans le cadre de leurs activités.</p>	<p>... nomment deux aspects de leur culture d'entreprise et expliquent de quelle manière ils sont appliqués dans la vie courante.</p> <p>(6 points)</p>		6	
Total			60	

Série zéro 2018

Gestionnaire en intendance CFC

Travaux pratiques

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

Procès-verbal pour expert-e-s

Nom, prénom	Nr. candidat	Date
.....

Durée 90 minutes

Moyen auxiliaire Selon situation

Échelle des notes	Points maximum:	52			
49.5	-	52.0	points	=	Note 6.0
44.5	-	49.0	points	=	Note 5.5
39.0	-	44.0	points	=	Note 5.0
34.0	-	38.5	points	=	Note 4.5
29.0	-	33.5	points	=	Note 4.0
23.5	-	28.5	points	=	Note 3.5
18.5	-	23.0	points	=	Note 3.0
13.0	-	18.0	points	=	Note 2.5
8.0	-	12.5	points	=	Note 2.0
3.0	-	7.5	points	=	Note 1.5
0.0	-	2.5	points	=	Note 1.0

Nr. situation: _____

Durée de l'examen

Début: _____ Fin _____

Points obtenus	Note

Signature des experts et expertes:

.....

Ces séries d'examens peuvent être utilisées comme exercices.

Élaboré par: Groupe de travail OrTra intendance suisse
Éditeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

Remarques générales : Position 2 Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements pour les experts et expertes

- Le chariot de nettoyage est vide, le candidat / la candidate le prépare avec le matériel nécessaire.
- Les experts / expertes définissent le volume de travail.
- La lecture de la tâche fait partie de l'examen et compte dans le temps de l'examen. Elle est suivie de la visite des locaux en dehors du temps de l'examen (90 minutes).
- Instruction: l'évaluation professionnelle de la conduite du travail est prise dans les sous-positions 2.1 et 2.2
- La candidate décide elle-même du déroulement du travail.
- Les produits de nettoyage doivent être dosés manuellement.
- Divers déchets doivent être à disposition.

Evaluation

Le travail est évalué avec deux grilles différentes.

Objectifs / critères avec 1 ou 2 points:

1/2 point = complètement réalisé

0 point = non réalisé

Objectifs / critères avec 3 ou 6 points:

3/6 points = complètement réalisé

2/4 points = en majorité réalisée

1/2 point = partiellement réalisé

0 point = non réalisé

Seuls les points entiers sont attribués (les demi-points ne sont pas autorisés).

Une même faute ne doit pas être évaluée deux fois.

CMPS (Compétences méthodologiques, personnelles et sociales)

Situation professionnelle 1:

Vous travaillez dans un hôtel pour séminaires et avez la tâche de nettoyer et de préparer la salle de séances " Moléson " pour une manifestation. En tant que responsable des nettoyages, il est de votre devoir de faire les instructions auprès des apprentis.

- Instruisez une apprentie gestionnaire en intendance au nettoyage d'entretien de la salle de séances "Moléson".
- Préparer la salle selon la fiche de réservation et les souhaits du client.
- Décorez la salle avec un bouquet de fleurs que vous avez préparé et qui a été souhaité par le client.
- Nettoyez le sol du corridor avec l'auto-laveuse afin que les alentours de la salle de séances soient également propres.

Remarques:

- Une fiche de réservation est à disposition.

Situation professionnelle 2:

Vous travaillez dans un hôpital et êtes impliquée dans le nettoyage. En tant que responsable des nettoyages, il est de votre devoir de faire les instructions auprès des nouveaux collaborateurs / collaboratrices.

- Nettoyage d'entretien du bureau du service des soins
- Entretien des plantes vertes de ce bureau
- Entretien avec la méthode spray du sol peu résistant à l'eau du corridor devant le bureau (spray partiel)
- Instruisez une nouvelle collaboratrice au nettoyage de la monobrosse.

Remarques:

-

Objectifs évaluateurs	Critères: La candidate / le candidat ...	Procès-verbal des experts	Nombre de points maximum obtenus	
Compétence opérationnelle 2.1: Effectuer des travaux de nettoyages de façon adaptée aux matériaux et irréprochables du point de vue de l'hygiène, de l'efficience et de l'écologie				
2.1.6 Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection selon les indications du fabricant.	... dose de manière professionnelle et selon les indications du fabricant (par ex. quantité correcte, en tenant compte du type de nettoyage et du degré de salissure). (oui / non 1/0 point)		1	
2.1.7 Ils choisissent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection les mieux appropriés pour un matériau et un degré de salissure donnés et savent les utiliser.	... choisit tous les produits de nettoyage et de désinfection de manière professionnelle (par ex. tient compte de la surface du matériau, du type de salissure). (3 points)		3	
	... utilise correctement les produits de nettoyage choisis (par ex. température de l'eau, l'eau en premier puis le produit de nettoyage). (3 points)		3	
2.1.9 Ils respectent les prescriptions en matière d'hygiène et les standards de qualité lors du nettoyage et/ou de la désinfection de tous les locaux.	... porte des vêtements et des chaussures de travail propres. (oui / non 1/0 point)		1	
	... se lave les mains avant/évt. pendant et après le travail. (oui / non 2/0 points)		2	
	... travaille du propre au plus sale. (oui / non 1/0 point)		1	
	... tourne régulièrement et correctement le chiffon de nettoyage (méthode du pli). (oui / non 1/0 point)		1	
Report			12	

Objectifs évaluateurs	Critères: La candidate / le candidat ...	Procès-verbal des experts	Nombre de points	
			maximum	obtenus
		Report	12	
2.1.10 Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et les appliquent.	...porte de gants et des chaussures fermées. (oui / non 1/0 point)		1	
	...veille aux risques de chutes (par ex câbles électriques, emplacement du chariot de nettoyage). (oui / non 1/0 point)		1	
	...ne laisse pas de flaques d'eau. (oui / non 1/0 point)		1	
	... prend les dispositions nécessaires en matière de sécurité au travail (par ex. pose le panneau d'avertissement). (oui / non 1/0 point)		1	
2.1.11 Ils expliquent les directives en matière de tri des déchets et les appliquent.	... sépare et élimine correctement les déchets (par ex. sépare les différents matériaux, les élimine dans les contenants appropriés). (3 points)		3	
2.1.14 Ils expliquent le nettoyage d'entretien, le nettoyage intermédiaire, le nettoyage à fond et la désinfection de tous les locaux et les accomplissent de façon ergonomique.	... veille à une posture corporelle ergonomique (par ex posture droite, plie les genoux). (3 points)		3	
	... exécute les méthodes de travail exigées. (oui / Non 1/0 point)		1	
CMPS Techniques de travail	... travaille de manière ciblée et efficiente. (oui / non 2/0 point)		2	
CMPS Attitude	... est poli, se comporte de manière professionnelle, respecte la sphère privée du client. (3 points)		3	
		Report	28	

Objectifs évaluateurs	Critères: La candidate / le candidat ...	Procès-verbal des experts	Nombre de points maximum obtenus	
Report			28	
<p>2.1.15 Ils utilisent les machines et les appareils de nettoyage de façon ergonomique et selon les indications du fabricant.</p>	<p>... exécute les méthodes choisies de manière professionnelle (par ex. effectue les travaux préparatoires nécessaires, déroulement, mouvements, travaux finaux nécessaires), maîtrise les ressources, le matériel, le mobilier.</p> <p>(6 points)</p>		6	
<p>2.1.16 Ils nettoient et entretiennent les machines et appareils de nettoyage de façon écologique.</p>	<p>... nettoie correctement et de manière professionnelle tous les machines et appareils, respecte un procédé écologique.</p> <p>(3 points)</p>		3	
<p>2.1.18 Ils planifient les processus de nettoyage et de désinfection.</p>	<p>... planifie de manière logique et orientée vers l'objectif.</p> <p>(oui / non 2/0 points)</p>		2	
<p>2.1.20 Ils effectuent le contrôle des locaux et des équipements.</p>	<p>... contrôle le travail et améliore si nécessaire.</p> <p>(oui / non 2/0 point)</p>		2	
Report			41	

Objectifs évaluateurs	Critères: La candidate / le candidat ...	Procès-verbal des experts	Nombre de points maximum obtenus	
		Report	41	
Compétence opérationnelle 2.2 : Equiper et aménager des locaux de façon appropriée à la situation et aux besoins				
2.2.2 Ils aménagent des locaux donnés en fonction de la clientèle et de l'utilisation.	Situation 1 <input type="checkbox"/>			
	... aménage la pièce selon le désir du client. (oui / non 2/0 points)		2	
	... choisit un vase propre et adapté, le remplit avec la quantité d'eau correcte, choisit la bonne quantité de fleurs, les coupe en biais à la bonne longueur. (3 points)		3	
	Situation 2 <input type="checkbox"/>			
	... laisse la pièce en ordre. (oui / non 1/0 point)		1	
	... élimine toutes les feuilles fanées, soigne la plante si nécessaire. (oui / non 2/0 points)		2	
	... dose l'engrais selon les indications du fabricant, arrose correctement la plante (par ex. quantité, pas sur les feuilles, sur la terre resp. dans la soucoupe, à l'endroit prévu) (oui / non 2/0 points)		2	
2.2.4. Ils préparent des décorations florales en fonction de la clientèle et des situations.	Le résultat a une bonne apparence. (oui / non 1/0 point)		1	
2.2.5 Ils entretiennent les plantes et les fleurs coupées.	... laisse des outils propres, nettoie la place de travail (oui / non 1/0 point)		1	
		Report	48	

Objectifs évaluateurs	Critères: La candidate / le candidat ...	Procès-verbal des experts	Nombre de points maximum obtenus	
		Report	48	
2.3.2 Ils planifient les instructions relatives aux méthodes de nettoyage et les réalisent.	... prépare l'instruction avec des notes courtes selon la méthode des 4 étapes (au moins tout le matériel et chaque étape de travail), prépare tout le matériel nécessaire, maintiens l'ordre à la place de travail. (3 points)		3	
2.3.1 Ils présentent les méthodes de nettoyages.	... salue la personne instruite, se présente, clarifie les connaissances déjà acquises, nomme le but du travail et les objectifs, nomme tous les points essentiels, souligne ce qui est important et justifie, veille aux mesures de sécurité et rend attentif à ce sujet (3 points)		3	
	... démontre correctement la préparation du matériel de nettoyage et le déroulement du travail (par ex. divise en étapes judicieuses, montre à la personne qui est instruite). (3 points)		3	
	2.3.3 Ils dispensent l'instruction prescrite. ... donne la possibilité de s'exercer, laisse répéter les points essentiels en les justifiant, montre de la reconnaissance, félicite, fait preuve d'empathie, tient compte des connaissances acquises, donne des informations appropriées (ne s'égare pas), contrôle la façon de travailler et corrige les erreurs éventuelles, explique la manière de procédé, prend congé. (3 points)		3	
		Total	60	

Fiche de réservation pour la salle de séances « Molésou »

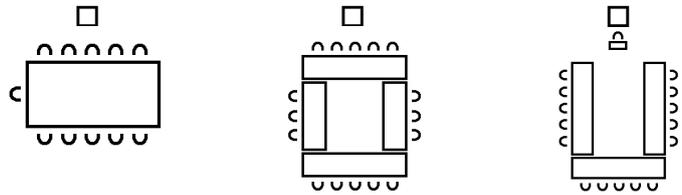
Nom et adresse du client :

Occasion :

Date :

Nombre de participants :

Plan de table :



Souhaits d'aménagement et de décoration :

- Flipchart y compris feutres
- Beamer et écran de projection
- Projecteur y compris feutres
- Microphone
- Bloc-notes et stylos pour le conférencier pour toutes les participantes
- Portable PC
- Eau et verres sur les tables
- Nourriture : Fruits Pâtisseries : _____
- Café
- Pâtisseries : _____
- Décoration florale pour le conférencier en milieu de table
- Autres décorations : _____

Nom du responsable :

Établie le :

Signature :

Série zéro 2018

Gestionnaire en intendance CFC

Travaux pratiques

Pos. 3 : Réalisation des travaux du circuit du linge

Versions pour les expert-e-s

Non, Prénom	Nr. Candidat	Date
.....

Durée 90 minutes

Moyen auxiliaire Selon situation

Échelle des notes	Points maximum : 60
57.0 - 60.0 points	= Note 6.0
51.0 - 56.5 points	= Note 5.5
45.0 - 50.5 points	= Note 5.0
39.0 - 44.5 points	= Note 4.5
33.0 - 38.5 points	= Note 4.0
27.0 - 32.5 points	= Note 3.5
21.0 - 26.5 points	= Note 3.0
15.0 - 20.5 points	= Note 2.5
9.0 - 14.5 points	= Note 2.0
3.0 - 8.5 points	= Note 1.5
0.0 - 2.5 points	= Note 1.0

Nr. situation : _____

Durée de l'examen
Début: _____ Fin: _____

Points obtenus	Note

Signature des expertes et des experts :

.....

Ces séries d'examens peuvent être utilisées comme exercices.

Élaboré par: Groupe de travail OrTra intendance suisse
Éditeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

Remarques générales : Position 3 Réalisation des travaux du circuit du linge pour les experts et expertes

- Pour le dosage, mettre à disposition un doseur et de l'eau.
- Le nombre des pièces textiles est à adapter selon l'entreprise.
- Pour le pliage, mettre les modèles à disposition.
- La suite des travaux peut être annoncée par les experts ou librement choisie par les candidats.

Evaluation

Le travail est évalué avec deux grilles différentes.

Objectifs / critères avec 1 ou 2 points:

1/2 point = complètement réalisé

0 point = non réalisé

Objectifs / critères avec 3 ou 6 points:

3/6 points = complètement réalisé

2/4 points = en majorité réalisée

1/2 point = partiellement réalisé

0 point = non réalisé

Seuls les points entiers sont attribués (les demi-points ne sont pas autorisés).

Une même faute ne doit pas être évaluée deux fois.

CMPS (Compétences méthodologiques, personnelles et sociales)

Situation professionnelle 1:

Vous travaillez dans la buanderie d'un centre pour personnes âgées. De manière générale, le linge est trié, lavé, repassé, et réparé au sein de l'établissement.

- Triez le linge sale privé des résidents.
- Un sac de linge sale clairement identifié comme linge septique arrive des étages. Traitez ce linge selon la procédure réglementaire de l'établissement.
- Chargez la machine à laver avec le linge fin de couleur foncée à 30°C.
- Dosez le produit de lessive correspondant.
- Le linge septique a été lavé et désinfecté dans la petite machine selon les règles exigées par l'entreprise. Procédez au nettoyage de la machine utilisée.
- Les vêtements de l'équipe de cuisine sont lavés et séchés. Repassez et pliez une blouse de cuisinier.
- Les t-shirts des collaborateurs du service technique sont totalement séchés. Pliez-les selon le modèle qui vous est présenté.
- Après le séchage du linge, nettoyez le sèche-linge.
- A la couture il y a un stock de linge à réparer. Réparez la couture défectueuse du pantalon de cuisinier.

Remarques:

- 10 kg linge privé / sac identifiable rempli de linge septique / linge fin foncé avec des taches/ tableau de détachage / linge prétraité et trempé / Machine à laver chargée de linge septique lavé et désinfecté / 1 blouse de cuisinier / 10 t-shirts / 1 t-shirt plié en guise de modèle / un pantalon de cuisine avec une couture décousue

Situation professionnelle 2 :

Vous travaillez dans un hôtel destiné à des cures et des séminaires. De manière générale, le linge est trié, lavé, repassé et réparé au sein de l'établissement.

- Triez le linge d'entreprise sale.
- Un sac de linge sale clairement identifié comme linge septique arrive des étages. Traitez ce linge selon la procédure réglementaire de l'établissement.
- Chargez la machine à laver avec des linges éponge lavables à 95°C.
- Dosez le produit de lessive correspondant.
- Le linge septique a été lavé et désinfecté dans la petite machine selon les règles exigées par l'entreprise. Procédez au nettoyage de la machine utilisée.
- Le linge privé des clients a été lavé et séché. Repassez et mettez sur cintres les pantalons à plis du personnel de service.
- Après le repassage, procédez au nettoyage de la station de repassage à vapeur.
- Les linges-éponge sont secs. Pliez-les correctement, selon le modèle qui vous est présenté.
- A la couture, il y a un stock de linge à réparer. Remplacez l'attache de tablier manquante sur le tablier-bistrot qui vous est présenté.

Remarques:

- 10 kg linge d'entreprise sale / sac identifiable rempli de linge septique / linges éponge avec des taches / tableau de détachage / linge trempé et prétraité / machine à laver chargée de linge septique lavé et désinfecté / 1 chemise d'homme lavée et séchée / 5 kg linges éponge / 1 linge à mains, 1 linge de bain, 1 lavette, tous pliés en guise de modèle / 1 pantalon à plis / 1 tablier bistrot avec une attache défectueuse

Objectifs évaluateurs	Critères: La candidate/le candidat...	Procès-verbal des expert-e-s	Nombre points maximum obtenus	
Compétence opérationnelle 3.1 : Traiter le linge d'entreprise et le linge privé de façon respectueuse et hygiénique. Objectifs évaluateurs : 3.1.4, 3.1.11, 3.1.12, 3.1.13, 3.1.14, 3.1.15				
3.1.4 Ils trient le linge d'entreprise et le linge privé en fonction du traitement, par couleur et selon le degré de salissure.	... trie par température correspondante. (oui/non 1/0 point)		1	
	... trie par couleur. (oui/non 1/0 point)		1	
	... reconnaît les taches et les traite en conséquence. (oui/non 1/0 point)		1	
	... prépare les textiles correctement. (oui/non 2/0 point) (ex. Ouvrir les boutons, fermer les fermetures-éclair, retourner les habits à impressions, attacher les rubans de tablier,)		2	
CMPS Planifier les étapes de travail, dans un déroulement logique	Trier: ... maintiens de l'ordre; travaille de manière ciblée et (efficace) ordonnée (3 points)		3	
Report			8	

Objectifs évaluateurs	Critères : Le candidat/la candidate...	Procès-verbal des experts	Nombre points maximum obtenus	
Report			8	
3.1.12 Ils dosent les produits de lessive et les produits auxiliaires selon les indications du fabricant.	... dose le produit de lessive de manière correcte selon les indications du fabricant. (oui/non 1/0 point)		1	
3.1.11 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé	... porte un tablier et des gants pour trier le linge sale. (oui/non 1/0 point)		1	
	... nettoie sa place de travail après le tri. (oui/non 1/0 point)		1	
	... enlève le tablier et les gants après le tri. (oui/non 1/0 point)		1	
	... se lave ou se désinfecte les mains après le tri du linge sale (oui/non 1/0 point)		1	
Report			13	

Objectifs évaluateurs	Critères : Le candidat/la candidate...	Procès-verbal des experts	Nombre points maximum obtenus	
Report			13	
<p>3.1.11 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.</p>	<p>... est attentif à sa tenue corporelle, la corrige, plie les genoux, lorsqu'il/elle soulève quelque chose (3 points)</p>		3	
<p>3.1.11 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.</p>	<p>... porte des lunettes de protection pour doser les produits de lessive. (oui/non 1/0 point)</p>		1	
<p>3.1.11 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.</p>	<p>... porte une tenue professionnelle correcte. (oui/non 1/0 point)</p>		1	
Report			18	

Objectifs évaluateurs	Critères : Le candidat/la candidate...	Procès-verbal des experts	Nombre points maximum obtenus	
			Report	18
<p>3.1.13 Ils expliquent et utilisent les machines et les appareils du circuit du linge selon les indications du fabricant.</p>	<p>Chargement de la machine à laver :</p> <p>... remplit la machine en fonction du type de linge, en dépliant chaque pièce et souplement</p> <p>(3 points)</p>		3	
	<p>... respecte que la quantité de remplissage soit adaptée aux pièces mouillées.</p> <p>(oui/non 1/0 point)</p>		1	
			Report	22

Objectifs évaluateurs	Critères : Le candidat/la candidate...	Procès-verbal des experts	Nombre points maximum obtenus	
Report			22	
3.1.13 Ils expliquent et utilisent les machines et les appareils du circuit du linge selon les indications du fabricant.	... utilise toute la surface de travail lors du repassage. (oui/non 1/0 point)		1	
	... déplace le fer à repasser tranquillement, les gestes restent souple. (oui/non 1/0 point)		1	
3.1.14 Ils apprêtent le linge selon des méthodes définies et le préparent en vue du rangement.	Repassage d'une pièce textile: ... effectue le repassage dans l'ordre logique. (3 points)		3	
	La pièce repassée ne présente pas de faux plis (oui/non 2/0 points)		2	
Report			29	

Objectifs évaluateurs	Critères : Le candidat/la candidate...	Procès-verbal des experts	Nombre points maximum obtenus	
Report			29	
3.1.14 Ils apprêtent le linge selon des méthodes définies et le préparent en vue du rangement.	Pliage du linge : ... plie le linge de manière identique et correcte (3 points)		3	
	Le linge plié correspond au modèle (oui/non 1/0 point)		1	
3.1.15 Ils nettoient les machines et les appareils du circuit du linge selon les indications du fabricant.	... effectue l'entretien des appareils dans l'ordre logique. (3 points)		3	
Report			36	

Compétence opérationnelle 3.2: Remettre les textiles en état. Objectif évaluateur: 3.2.1				
Objectifs évaluateurs	Critères : Le candidat/ la candidate...	Procès-verbal des experts	Nombre points maximum obtenus	
		Report	36	
3.2.1 Ils assurent une remise en état des textiles efficiente et justifiable sur le plan économique.	... installe la machine à coudre correctement. (oui/non 1/0 point)		1	
	...enfile la machine à coudre correctement. (oui/non 1/0 point)		1	
	... effectue la technique de remise en état correctement selon la suite logique du travail (3 points)		3	
	Le résultat est bon, visuellement joli et propre. (oui/non 2/0 points)		2	
	Le textile réparé est utilisable. (oui/non 2/0 points)		2	
CMPS Les étapes de travail suivent un déroulement logique	...maintient l'ordre; travaille de manière ciblée et ordonnée en effectuant les travaux de remise en état. (3 points)		3	
		Report	48	

Compétence opérationnelle 3.3: Traiter le linge infectieux. Objectif évaluateur : 3.3.2				
Objectifs évaluateurs	Critères : Le candidat/ la candidate...	Procès-verbal des experts	Nombre points	
			maximum	obtenus
		Report	48	
3.3.2 Ils organisent le traitement du linge infectieux et appliquent les dispositions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé ainsi que les standards d'hygiène prescrits par l'entreprise dans ce domaine spécifique.	... applique les mesures personnelles de protection. (oui/non 2/0 points)		2	
	... se lave et se désinfecte les mains. (oui/non 2/0 points)		2	
	... adapte les mesures personnelles de protection selon les prescriptions de. (oui/non 2/0 points)		2	
	... nettoient et désinfecte la porte de la machine et son joint après le lavage, éventuellement les points de contact (protection du linge propre). (6 points)		6	
Total			60	

Procédure de qualification 2018

Gestionnaire en intendance CFC

TP

Série zéro

Pos. 4 Composition, préparation et distribution de menus

Procès-verbal pour expert-e-s

Nom, Prénom	No candidat	Date
.....

Temps 90 minutes

Moyens auxiliaires Selon situation

Barème de notes

Points maximum:		50				
48.0	-	50.0	points	=	Note	6.0
43.0	-	47.0	points	=	Note	5.5
38.0	-	42.0	points	=	Note	5.0
33.0	-	37.0	points	=	Note	4.5
28.0	-	32.0	points	=	Note	4.0
23.0	-	27.0	points	=	Note	3.5
18.0	-	22.0	points	=	Note	3.0
13.0	-	17.0	points	=	Note	2.5
8.0	-	12.0	points	=	Note	2.0
3.0	-	7.0	points	=	Note	1.5
0.0	-	2.0	points	=	Note	1.0

No situation : _____

Durée de l'examen

Début: _____ Fin: _____

Points obtenus	Note

Signature des expertes / experts:

.....

Ces séries d'examens peuvent être utilisées comme exercices.

Élaboré par: Groupe de travail OrTra intendance Suisse
Éditeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

Remarques générales Position 4 Composition, préparation et distribution de menus pour les experts et expertes:

Evaluation

Le travail est évalué avec deux grilles différentes.

Objectifs évaluateurs / critères à 1 ou 2 points:

1/2 points = complètement réalisé

0 point = non réalisé

Objectifs évaluateurs à 3 ou 6 points:

3/6 points = complètement réalisé

2/4 points = en majorité réalisé

1/2 points = partiellement réalisé

0 point = non réalisé

**Seuls des points entiers sont attribués (les demi-points ne sont pas autorisés).
Une même faute ne doit pas être évaluée deux fois.**

Situation professionnelle 1:

Vous travaillez à la cuisine d'un EMS et préparez le repas de midi pour 4 personnes.

Repas de midi: Salade de tomates, Spaghetti au Pesto « maison », Crème de séré aux fraises.

Madame Meier mange dans sa chambre.

- Préparez le repas de midi pour quatre personnes selon les recettes.
- Dressez la salade de tomates sur quatre assiettes, les Spaghettis dans un plat et la sauce selon la recette. Dressez la crème de séré aux fraises dans quatre coupes à dessert.
- Pour Mme Meier, préparez un plateau pour le repas de midi selon la commande écrite, y c. vaisselle et couverts.
- Stockez de manière appropriée les assiettes préparées restantes et les composants du menu.
- Nettoyez la place de travail, placez les ustensiles et machines utilisés sur le chariot pour la laverie et éliminez les déchets.
- A la laverie, déchargez le chariot du petit déjeuner et lavez la vaisselle du petit déjeuner.
- Nettoyez le chariot du petit déjeuner.

Remarques:

- La sauce à salade italienne est à disposition.
- La vaisselle utilisée pour l'élaboration des plats ne doit pas être nettoyée par le candidat étant donné que ce dernier doit laver la vaisselle du petit déjeuner.

Situation professionnelle 2:

Vous travaillez à la cuisine d'une clinique privée. Cet après-midi, une séance a lieu avec les quatre membres du conseil d'administration. Un petit choix de finger food est demandé pour la collation. La salle de réunion se trouve au premier étage.

- Comme finger food, préparez des brownies et des brochettes de fruits.
- Dressez les pièces de finger food sur deux plats.
- Préparez le chariot pour la collation selon la commande écrite.
- Stockez de manière appropriée les aliments restants.
- Nettoyez la place de travail, lavez les ustensiles et machines utilisés sur votre poste de travail et éliminez les déchets.

Remarques:

- Pour les brochettes de fruits, utilisez au moins 4 fruits différents par ex. pomme ou poire, fraise, kiwi et melon.
- Pour la collation, du café, différents thés et du jus d'orange (en bouteille en verre) sont proposés.

Objectifs évaluateurs	Critères: La candidate / le candidat ...	Procès-verbal des expert(e)s	Nombre de points maximum obtenu	
Compétence opérationnelle 4.2: Préparer des mets selon les prescriptions d'hygiène. OE: 4.2.2, 4.2.3, 4.2.5, 4.2.6, 4.2.8, 4.2.9, 4.2.11, 4.2.13				
4.2.5: Ils effectuent une mise en place adaptée aux besoins.	... a préparé tous les ingrédients/appareils/ustensiles au moment adéquat. (oui/non 2/0 points)		2	
4.2.3: Ils appliquent les différentes techniques de préparation et de découpe définies.	... choisit le bon couteau, tient le couteau correctement, utilise le couteau de manière adaptée. (3 points)		3	
	... choisit la découpe adaptée au met, coupe régulièrement. (3 points)		3	
4.2.2: Ils appliquent les méthodes de cuisson définies. (K3) 4.2.6 Ils préparent des mets à partir de produits frais, finis et semi-finis.	Ordre: _____ Choix du mode de préparation correct et réalisé correctement. (6 points)		12	
	Ordre: _____ Le met est très bon et la présentation bien adaptée. (6 points)			
Report			20	

Objectifs évaluateurs	Critères	Procès-verbal des expert(e)s	Nombre de points	
			maximum	obtenu
Report			20	
CMPS Les étapes de travail suivent un déroulement logique.	A de l'ordre, travaille de manière ciblée et efficace. (3 points)		3	
4.2.13 Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et les appliquent.	Respect complet des directives (brûlures, coupures et postures corporelles correctes, chaussures fermées) en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (3 points)		3	
CMPS Ils respectent les règles d'hygiène personnelle ainsi que celles des aliments et de l'entreprise Ou: 4.2.8 Ils respectent les règles d'hygiène lors de la préparation de mets. (K3)	Hygiène personnelle: Cheveux attachés, porte un tablier propre, pas de bijoux, pas de vernis à ongles, applique l'hygiène des mains. (oui/non 1/0 point)		1	
	Hygiène d'entreprise: A contrôlé la propreté des verres, vaisselle, services, plateau et chariot utilisés. Dépose les aliments sur le chariot/plateau juste avant la livraison, les mets sont couverts. (oui/non 1/0 point)		1	
Report			28	

Objectifs évaluateurs	Critères	Procès-verbal des expert(e)s	Nombre de points	
			maximum	obtenu
Report			28	
4.2.11 Ils stockent les denrées de façon conforme aux directives.	Les aliments restants sont stockés selon les directives. (oui/non 2/0 points)		2	
4.2.9 Ils nettoient les machines et appareils ayant servi à la préparation des mets.	Les machines et appareils sont nettoyés correctement et sont propres. (oui/non 2/0 points)		2	
Compétence opérationnelle 4.3: Assurer la distribution des repas en tenant compte des besoins. OE: 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6				
4.3.3: Ils expliquent quelles sont les règles de service à respecter dans le cadre de la distribution des repas 4.3.4: Ils exécutent les travaux relatifs au système de distribution des repas.	...utilise des assiettes chaudes/froides, prépare tout selon la commande: verres, vaisselle, services. Veille à la propreté des assiettes/plateau, les portions correspondent à la commande. La destination de la commande est visible sur le chariot/ le plateau et contrôlée. (3 points)		3	
4.3.5: Ils utilisent selon les indications du fabricant les machines et les appareils utilisés dans le cadre du système de distribution des repas.	... utilise les machines et les appareils selon les indications du fabricant. (oui/non 1/0 point)		1	
4.3.6: Ils respectent les règles d'hygiène dans le cadre de la distribution des repas.	Hygiène d'entreprise: A contrôlé la propreté des verres, vaisselle, services, plateau et chariot utilisés. Dépose les aliments sur le chariot/plateau juste avant la livraison, les mets sont couverts. (oui/non 2/0 points)		2	
Report			38	

Objectifs évaluateurs	Critères	Procès-verbal des expert(e)s	Nombre de points maximum obtenu	
Report			38	
<p>4.3.5: Ils nettoient selon les indications du fabricant les machines et les appareils utilisés dans le cadre du système de distribution des repas.</p>	<p>... nettoie les machines et les appareils du système de distribution selon les indications du fabricant. (oui/non 1/0 point)</p>		3	
Compétence opérationnelle 4.4: Assurer le bon déroulement du processus de lavage de la vaisselle: OE 4.4.2, 4.4.4, 4.4.5, 4.4.8				
<p>4.4.2: Ils effectuent les travaux de lavage de la vaisselle.</p>	<p>... trie les verres, la vaisselle et les services, les manipulent et charge la machine correctement. (3 points)</p>		3	
<p>4.4.5: Ils respectent les directives et règles d'hygiène en vigueur dans le processus de lavage de la vaisselle.</p>	<p>La séparation de la zone propre et sale est clairement visible, utilise des linges et des chiffons de nettoyage propres, vide la machine sur des chariots/plateaux propres Les travaux sont exécutés complètement. (oui/non 1/0 point)</p>		1	
Report			45	

Formulation des objectifs	Critères	Procès-verbal des expert(e)s	Nombre de points		
			maximum	obtenu	
			Report	45	
4.4.4: Ils nettoient les machines et appareils du processus de lavage selon les indications du fabricant. (K3)	... nettoie les machines et les appareils du processus de lavage selon les indications du fabricant. (oui/non 1/0 point)			1	
CMPS Les étapes de travail suivent un déroulement logique.	... a de l'ordre, travaille de manière ciblée et efficace. (3 points)			3	
4.4.8: Ils expliquent les règles de l'élimination des déchets et leur importance et les appliquent.	... trie correctement les déchets et les élimine dans des contenants définis (Pet, verre, papier, alu). (oui/non 1/0 point)			1	
Total				50	

Bulletin de commande pour la cuisine

Nom : *Mme Meier*

Chambre-Nr. : *11*

Étage : *1er étage*

Livraison le : *11. Juni 2018*

Heure : *12.00 Uhr*

Quantité		Exécuté ✓
<i>1</i>	<i>Salade de tomates</i>	<input type="checkbox"/>
<i>1</i>	<i>Spaghettis Pesto «maison»</i>	<input type="checkbox"/>
<i>1</i>	<i>Crème de séré aux fraise</i>	<input type="checkbox"/>
<i>1</i>	<i>Jus de fruits</i>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>

Commandé le : *10 juin 2018*

Commandé par :

Bulletin de commande pour la cuisine

Nom : *Collation pour le conseil
d'administration*

Chambre-Nr. : *Salle de séance*

Étage : *1er étage*

Livraison le : *11. Juni 2018*

Heure : *12.00 Uhr*

Quantité		Exécuté ✓
<i>1</i>	<i>Choix de fingerfoods pour 8 personnes sur deux plats à mettre sur la table de salle de séances</i>	<input type="checkbox"/>
<i>1</i>	<i>Service de café avec la machine mobile</i>	<input type="checkbox"/>
<i>1</i>	<i>Choix de thés</i>	<input type="checkbox"/>
<i>1</i>	<i>Jus d'orange</i>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>

Commandé le : *10 juin 2018*

Commandé par :

Bulletin de commande pour la cuisine

Nom :

Chambre-Nr. :

Étage :

Livraison le :

Heure :

Quantité		Exécuté ✓
	Potage du jour	<input type="checkbox"/>
	Café complet	<input type="checkbox"/>
	Menu 1	<input type="checkbox"/>
	Menu végétarien	<input type="checkbox"/>
	Assiette de salades	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>

Commandé le

Commandé par: