

Série zéro 2018

Gestionnaire en intendance CFC

Connaissances professionnelles

Pos. 1 Accueil, conseil et service aux clients

Examen écrit

Nom, Prénom	Nr. Candidat/e	Date
.....

Durée 45 minutes pour 8 questions

Indication Lorsqu'un nombre de réponses est demandé, les réponses données sont prises en compte dans l'ordre où elles sont énumérées, jusqu'à concurrence du nombre requis.

Moyen auxiliaire Aucun

Échelle des notes **Nombre de points maximum : 26**

25.0	-	26.0	points	=	Note	6.0
22.5	-	24.5	points	=	Note	5.5
19.5	-	22.0	points	=	Note	5.0
17.0	-	19.0	points	=	Note	4.5
14.5	-	16.5	points	=	Note	4.0
12.0	-	14.0	points	=	Note	3.5
9.5	-	11.5	points	=	Note	3.0
6.5	-	9.0	points	=	Note	2.5
4.0	-	6.0	points	=	Note	2.0
1.5	-	3.5	points	=	Note	1.5
0.0	-	1.0	point	=	Note	1.0

Points obtenus	Note

Signatures des expert-e-s:

.....

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

Situation de départ

Vous travaillez en tant que gestionnaire en intendance dans l'hôtel de cure Hermitage. L'hôtel a été récemment rénové et agrandi. Un sentier Kneipp vient d'être installé dans le jardin.

Une journée portes-ouvertes est prévue au début du mois de juillet. À cette occasion, le sentier Kneipp sera présenté.

Pour le repas des invités, des grillades sont prévues dans le jardin. Un copieux buffet de salades ainsi que des grillades à base de viande et de légumes seront proposés.

Le buffet de salades sera composé de salade de concombres, salade de tomates/mozzarella, salade de carottes, salade de pommes de terre, salade de pâtes et salade verte. L'offre en matière de viande comprendra des saucisses de veau et de porc, de la poitrine de poulet et des hamburgers.

La variante sans viande sera composée de brochettes de légumes et de fromage grillé.

Environ 150 visiteurs sont attendus en plus des clients de l'hôtel. Pour cette raison, du personnel de service supplémentaire doit être engagé. En tant que gestionnaire en intendance, vous vous entretenez avec le responsable de l'intendance au sujet de l'organisation et du déroulement de cette manifestation.

Journée portes- ouvertes à l'hôtel Hermitage

		Nombre points															
		maximum	obtenus														
<p>Question 1</p> <p>Votre supérieur vous demande d'élaborer un flyer pour cette manifestation.</p> <p>a) Quelles sont les quatre informations qui doivent impérativement figurer sur le flyer. Décrivez-les en mots-clés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ <p>En plus du flyer, il y a d'autres possibilités de faire de la publicité pour la manifestation.</p> <p>b) Nommez en mots-clés deux autres possibilités adéquates de publicité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 		2															
<p>Question 2</p> <p>Pour le bon déroulement de la manifestation, il est important que toutes les personnes concernées soient informées et collaborent bien.</p> <p>Votre responsable vous demande de prendre contact avec les secteurs concernés et d'organiser la manifestation. Complétez le tableau.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Organisation de:</th> <th style="width: 50%;">Responsable:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Secrétariat Plan des réservations, calendrier des salles</td> </tr> <tr> <td>Besoin en personnel</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Chef de cuisine/ intendance</td> </tr> <tr> <td>Programme-cadre</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Direction, administration</td> </tr> <tr> <td>Publicité, invitation</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Organisation de:	Responsable:		Secrétariat Plan des réservations, calendrier des salles	Besoin en personnel			Chef de cuisine/ intendance	Programme-cadre			Direction, administration	Publicité, invitation		3	
Organisation de:	Responsable:																
	Secrétariat Plan des réservations, calendrier des salles																
Besoin en personnel																	
	Chef de cuisine/ intendance																
Programme-cadre																	
	Direction, administration																
Publicité, invitation																	
Report		6															

		Nombre points	
		maximum	obtenus
Report		6	
<p>Question 3</p> <p>Le jour des portes ouvertes, le sentier Kneipp sera présenté comme une offre particulière.</p> <p>Avec des mots-clés, faites deux propositions pour la manière dont cette offre peut être présentée aux invités.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 		2	
<p>Question 4</p> <p>Après avoir établi le programme, votre responsable vous demande de faire le plan d'engagement pour le personnel de service.</p> <p>Une règle importante est le respect de moments de pause.</p> <p>Nommez deux autres règles qui doivent être prises en compte dans la planification.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 		1	
Report		9	

	Nombre points	
	maximum	obtenus
Report	9	
<p>Question 5</p> <p>Vous avez établi le plan d'engagement et l'avez distribué aux collaborateurs. Lors de la séance d'équipe, une collaboratrice à temps partiel se plaint qu'elle ne veut pas de nouveau travailler toute la journée.</p> <p>a) Vous connaissez les méthodes de résolution de conflits. Après avoir écouté ses arguments, décrivez-en une ou deux phrases, de quelle manière vous gérez cette situation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ • _____ _____ <p>Une bonne image personnelle fait partie d'un service parfait. Vous en faites le contrôle auprès de vos collaborateurs lors de la discussion de service.</p> <p>A Lors de la journée portes ouvertes, les cheveux peuvent être détachés. B Un bijou extravagant est toujours permis. C Les mains et les cheveux doivent être propres. D Le vernis à ongles doit être discret. E Un maquillage discret est permis.</p> <p>b) Cochez la combinaison d'affirmations qui est correcte.</p> <p><input type="checkbox"/> A + B <input type="checkbox"/> A + C + D <input type="checkbox"/> C + D + E <input type="checkbox"/> B + D + E</p>	2	
Report	12	

		Nombre points	
		maximum	obtenus
Report		12	
<p>Question 6</p> <p>Tous les collaborateurs seront impliqués lors de la manifestation. Afin que tout se déroule parfaitement, vous leur expliquez les bonnes règles pour le service en buffet et les rendez attentifs aux risques d'accidents. Vous êtes responsable de cette discussion de service.</p> <p>a) Avec des mots-clés, indiquez six règles importantes pour le service en buffet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ • _____ • _____ 		3	
Report		15	

		Nombre points													
		maximum	obtenus												
Report		15													
<p>Question 6 (suite)</p> <p>Afin que la manifestation se déroule sans accident, vous rendez les collaborateurs attentifs aux risques d'accidents.</p> <p>b) Avec des mots-clés, indiquez deux risques de blessures possibles au niveau de la station des grillades et deux risques au niveau du buffet. Pas de répétition.</p> <p>c) Indiquez avec des mots-clés, de quelle manière vous pouvez les éviter.</p> <p>Station de grill:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">b) Dangers</th> <th style="width: 50%;">c) Mesures</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 80px;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="height: 80px;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Buffet de salades:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">b) Dangers</th> <th style="width: 50%;">c) Mesures</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 80px;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="height: 80px;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		b) Dangers	c) Mesures					b) Dangers	c) Mesures					<p>2</p> <p>2</p>	
b) Dangers	c) Mesures														
b) Dangers	c) Mesures														
Report		19													

Série zéro 2018

Gestionnaire en intendance CFC

Connaissances professionnelles

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

Examen écrit

Nom, Prénom	Nr. Candidat/e	Date
.....

Durée 45 minutes pour 13 questions

Indication Lorsqu'un nombre de réponses est demandé, les réponses données sont prises en compte dans l'ordre où elles sont énumérées, jusqu'à concurrence du nombre requis.

Moyen auxiliaire Aucun

Échelle des notes **Nombre de 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

Points obtenus	Note

Signatures des expert-e-s:

.....

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

	Nombre points maximum obtenus
Situation de départ	
<p>Vous travaillez dans un EMS en tant que gestionnaire en intéendance et nous sommes au mois de février. Ce matin, votre responsable vous donne comme tâche d'entretenir le hall d'entrée ainsi que de refaire la décoration.</p> <p>Le jour précédent, un petit apéritif a eu lieu, raison pour laquelle le hall d'entrée est plus en désordre que d'habitude.</p> <p>Dans le hall d'entrée se trouvent quelques sièges bleus avec des coussins jaunes en désordre, un support pour journaux dont certains sont déchirés ou anciens, une poubelle pleine ainsi que trois plantes vertes avec des feuilles fanées. Il y a également des verres sales ainsi qu'une bouteille de vin.</p> <p>Un bouquet de fleurs composé de roses de couleur rose qui sentent fort et de tournesols perdant beaucoup de pollen se trouve sur une petite table en verre. Le revêtement de sol est dur et résistant à l'eau.</p> <p>L'après-midi, vous êtes prévue au nettoyage d'entretien des chambres avec sanitaires de l'étage. Le sol des chambres est recouvert d'un revêtement textile (moquette aiguilletée). Le sol de la chambre 11 est très sale. Les sanitaires sont en carrelages, certains d'entre eux ont des salissures adhérentes tenaces.</p> <p>Pour la nouvelle stagiaire, votre responsable vous demande de préparer une instruction de travail pour le nettoyage intermédiaire des sanitaires. Vous préparez l'instruction par écrit.</p>	

Question 1

Avant de commencer le rangement et le nettoyage du hall d'entrée, vous réfléchissez si vous respectez toutes les règles de sécurité dans le cadre du nettoyage.

Pour chaque aspect ci-dessous, donnez deux exemples en lien avec le secteur du hall d'entrée. Pas de répétition.

3

Exemples de la vie professionnelle courante

<p>Comportement contraire à la sécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
<p>Installations contraires à la sécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
<p>Manque d'organisation du travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____

Question 2

Vous préparez votre chariot de nettoyage. Quel produit de nettoyage choisissez-vous pour nettoyer les surfaces en hauteur du hall d'entrée? Décrivez-le en une phrase.

1


Report

4

		Nombre points	
		maximum	obtenus
Report		4	
<p>Question 3</p> <p>Vous commencez votre travail dans le hall d'entrée. Vous avez déjà préparé le chariot de nettoyage ainsi que tous les appareils et moyens auxiliaires.</p> <p>a) Décrivez avec des phrases courtes, cinq travaux concrets, que vous allez faire en premier.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ • _____ <p>b) Quel est le type de nettoyage que vous avez utilisé pour le travail que vous avez fait ? Nommez le terme professionnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ 		2.5	
<p>Question 4</p> <p>Votre responsable tient à ce qu'il y ait toujours un bouquet de fleurs fraîches dans le hall d'entrée. Le bouquet de fleurs doit également apporter une note positive dans le hall d'entrée.</p> <p>a) Avec des mots-clés, donnez deux effets positifs que les plantes et un bouquet de fleurs peuvent avoir dans le hall d'entrée.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 		1	
Report		8	

		Nombre points	
		maximum	obtenus
Report		8	
<p>Question 4 (suite)</p> <p>b) Est-ce que ce bouquet de fleurs est adapté pour le hall d'entrée? Justifiez votre réponse avec quatre arguments.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ <p>c) Vous entretenez le bouquet de fleurs. Avec des mots-clés, décrivez quatre travaux d'entretien que vous faites.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ 		2	
<p>Question 5</p> <p>Les déchets laissés dans le hall d'entrée doivent être éliminés.</p> <p>Avec des mots-clés, indiquez de quelle manière vous éliminez quatre de ces déchets.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ 		2	
Report		14	

		Nombre points maximum obtenus																									
Report		14																									
<p>Question 6</p> <p>Le nettoyage des surfaces et le nettoyage à sec du sol sont terminés. Vous commencez à laver le sol.</p> <p>a) Indiquez deux méthodes de nettoyage que vous pourriez utiliser pour le sol du hall d'entrée.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ <p>b) Comparez les deux méthodes de nettoyage. Nommez un avantage et un inconvénient pour les deux méthodes de nettoyage. Justifiez le résultat du nettoyage en lien avec la propreté et l'utilisation possible.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Avantage</th> <th style="width: 25%;">Inconvénient</th> <th style="width: 25%;">Résultat du nettoyage</th> <th style="width: 25%;">Possibilité d'utilisation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">1^{ère} méthode de nettoyage : _____</td> </tr> <tr> <td style="height: 100px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Avantage</th> <th style="width: 25%;">Inconvénient</th> <th style="width: 25%;">Résultat du nettoyage</th> <th style="width: 25%;">Possibilité d'utilisation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">2^{ème} méthode de nettoyage : _____</td> </tr> <tr> <td style="height: 100px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>c) Quelle méthode de nettoyage choisissez-vous pour le hall d'entrée? Justifiez votre réponse à l'aide d'une phrase.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		Avantage	Inconvénient	Résultat du nettoyage	Possibilité d'utilisation	1 ^{ère} méthode de nettoyage : _____								Avantage	Inconvénient	Résultat du nettoyage	Possibilité d'utilisation	2 ^{ème} méthode de nettoyage : _____								1	
Avantage	Inconvénient	Résultat du nettoyage	Possibilité d'utilisation																								
1 ^{ère} méthode de nettoyage : _____																											
Avantage	Inconvénient	Résultat du nettoyage	Possibilité d'utilisation																								
2 ^{ème} méthode de nettoyage : _____																											
Report		24																									

		Nombre points	
		maximum	obtenus
Report		24	
<p>Question 7</p> <p>Il est presque midi. Vous avez terminé les travaux dans le hall d'entrée et allez à l'étage pour le nettoyage des chambres.</p> <p>Vous commencez le nettoyage des sanitaires.</p> <p>a) Quels types de salissures adhérentes trouvez-vous? Nommez-en deux.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ <p>b) Nommez quatre exemples typiques de salissures dans les sanitaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ 		1	
		2	
<p>Question 8</p> <p>Dans le local où sont entreposés le chariot de nettoyage et le stock de matériel se trouve un panneau avec la vue d'ensemble de toutes les méthodes de nettoyage en guise de rappel.</p> <p>a) L'une de ces méthodes peut être utilisée dans les chambres sans sanitaires. Nommez la méthode correcte.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> • _____ <p>b) Le chariot de nettoyage est en désordre. Vous le préparez pour le nettoyage de la chambre. Avec des mots-clés, nommez cinq travaux à exécuter lors de la préparation du chariot de nettoyage.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ • _____ 		0.5	
		2.5	
Report		30	

		Nombre points	
		maximum	obtenus
Report		30	
Question 8 (suite)			
c) Pourquoi est-il important de laisser le chariot complet et en ordre? Avec des mots-clés, donnez deux raisons.		1	
<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 			
d) Vous préparez le chariot de nettoyage et choisissez les produits adaptés. Nommez deux produits de nettoyage que vous utilisez.		1	
<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 			
e) Avec des mots-clés, justifiez pourquoi vous avez choisi ces produits.		2	



Report		34	

Question 9

Vous prenez un aspirateur à sec pour le nettoyage des chambres.

a) Il y a deux aspirateurs différents à disposition. Expliquez l'utilisation de chaque aspirateur et indiquez s'il est adapté ou pas au nettoyage de la chambre.

3

Aspirateur	Utilisation	Adapté / pas adapté
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

b) Indiquez deux avantages et deux inconvénients de cette méthode de nettoyage du sol de la chambre.

4

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____
<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____

		Nombre points					
		maximum	obtenus				
Report		41					
<p>Question 10</p> <p>Vous devez doser et utiliser les produits de nettoyage selon des indications précises. Justifiez le dosage professionnel des produits de nettoyage. Avec des mots-clés, indiquez deux arguments pour chacune des questions ci-dessous.</p> <p>a) Quelles sont les raisons économiques de faire un dosage correct?</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ <p>b) Quelles sont les raisons écologiques de faire un dosage correct?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>c) Vous préparez la solution de nettoyage pour les surfaces des chambres. Sur la bouteille du produit figure l'indication que vous devez doser 100 ml de produit pour 10 litres d'eau.</p> <p>Pour l'entretien de vos chambres, vous n'avez besoin que de 5 litres d'eau. Combien de produits de nettoyage devez-vous doser?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">5 Litres</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">10 Litres</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">_____</td> <td style="padding: 5px;">100 ml</td> </tr> </table>		5 Litres	10 Litres	_____	100 ml	2	
5 Litres	10 Litres						
_____	100 ml						
		2					
		1					
Report		46					

	Nombre points	
	maximum	obtenus
Report	46	
<p>Question 11</p> <p>Pour le nettoyage des chambres, vous utilisez différents chiffons de nettoyage et divers produits de nettoyage.</p> <p>Cochez la combinaison d'affirmation correcte.</p> <p>A) Pour les sanitaires, on utilise les chiffons microfibrés rouges.</p> <p>B) Les détergents acides sont utilisés dans le nettoyage des chambres pour éliminer la colle.</p> <p>C) Un détergent universel à base d'alcool contribue à un nettoyage sans traces des surfaces.</p> <p>D) Les détergents alcalins sont rarement utilisés pour les surfaces dans les chambres.</p> <p>E) Plus le PH est bas, meilleur est l'effet nettoyant pour les traces de doigts.</p> <p>Juste: <input type="checkbox"/> A + B</p> <p> <input type="checkbox"/> A + C + D</p> <p> <input type="checkbox"/> C + D + E</p> <p> <input type="checkbox"/> B + D + E</p>	1	
<p>Question 12</p> <p>Votre responsable vient pendant que vous accomplissez votre travail. Elle vous informe que le revêtement de sol de la chambre Nr 11 est très sale. Suite à cela, votre responsable vous donne comme tâche de faire le nécessaire pour planifier le nettoyage à fond.</p> <p>a) Pour le nettoyage du sol de la chambre, vous devez avant tout clarifier les questions de planification et d'organisation. Avec des mots-clés, indiquez trois points que vous clarifiez.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ <p>b) Vous avez le choix entre plusieurs méthodes de nettoyage. Nommez trois méthodes de nettoyage.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ 	1.5	
Report	50	

		Nombre points	
		maximum	obtenus
Report		50	
<p>Question 13</p> <p>L'apprenti de 2ème année doit préparer une instruction sur le nettoyage des sanitaires.</p> <p>Vous lui demandez de vous expliquer chaque étape d'une instruction. Nommez les étapes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ 		2	
Total		52	

Connaissances professionnelles

Pos. 3 Réalisation des travaux du circuit du linge

Examen écrit

Nom, Prénom	Nr. Candidat/e	Date
.....

Durée 45 minutes

Indication Lorsqu'un nombre de réponses est demandé, les réponses données sont prises en compte dans l'ordre où elles sont énumérées, jusqu'à concurrence du nombre requis.

Moyen auxiliaire Aucun

Échelle de notes **Nombre de points maximum : 43**

41.0 - 43.0	points =	Note	6.0
37.0 - 40.5	points =	Note	5.5
32.5 - 36.5	points =	Note	5.0
28.0 - 32.0	points =	Note	4.5
24.0 - 27.5	points =	Note	4.0
19.5 - 23.5	points =	Note	3.5
15.5 - 19.0	points =	Note	3.0
11.0 - 15.0	points =	Note	2.5
6.5 - 10.5	points =	Note	2.0
2.5 - 6.0	points =	Note	1.5
0.0 - 2.0	points =	Note	1.0

Points obtenus	Note

Signatures des expert-e-s:

.....

Ces séries d'examens peuvent être utilisées comme exercices.

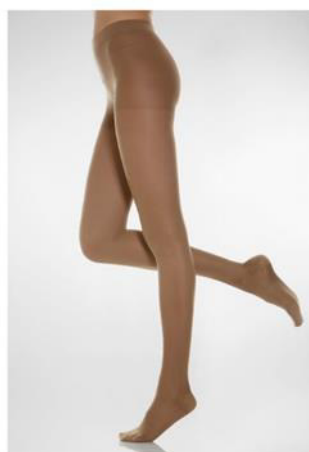
Situation de départ

Vous travaillez dans un home pour personnes âgées et vous avez terminé votre service du petit déjeuner dans la salle à manger. Vous allez ensuite en buanderie, où vous commencez par laver le linge privé des résidents.

Ensuite, vous lavez les habits professionnels du personnel soignant et de la cuisine. Le linge de lit est traité dans une buanderie à l'extérieur.

Dans le corridor, vous rencontrez Madame Keller. Ce matin, elle a déposé à laver une blouse en soie, une jaquette en laine tricotée et des collants en nylon. Elle est très préoccupée par l'entretien de sa blouse et de sa jaquette et ne voudrait pas qu'elles soient abîmées.

Elle voudrait aussi savoir si elle peut apporter une nappe blanche très fortement tachée.



Source des images : www.bing.com

		Nombre points											
		maximum	obtenus										
<p>Question 1</p> <p>Afin d'établir le procédé de nettoyage adapté à chacun des textiles, vous triez d'abord le linge privé des personnes âgées et ensuite le linge d'entreprise.</p> <p>Selon quels critères pouvez-vous trier le linge ? Citez quatre critères.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ 		2											
<p>Question 2</p> <p>La jaquette tricotée et la blouse de Madame Keller se classent dans les fibres naturelles. Ce groupe de textiles sera encore une fois trié selon son origine. Complétez le tableau suivant.</p> <p>a) Nommez les deux autres groupes de fibres textiles.</p> <p>b) Pour chaque groupe, nommez deux exemples de fibres.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 40%;">a) Groupes</th> <th style="width: 40%;">b) Fibres textiles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Fibres naturelles</td> <td style="text-align: center;">- Fibres animales</td> <td style="text-align: center;">- Laine - Soie</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">• _____</td> <td style="text-align: center;">• _____ • _____</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">• _____</td> <td style="text-align: center;">• _____ • _____</td> </tr> </tbody> </table> <p>c) En quelle fibre est composée la nappe de Madame Keller ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ 			a) Groupes	b) Fibres textiles	Fibres naturelles	- Fibres animales	- Laine - Soie	• _____	• _____ • _____	• _____	• _____ • _____	1 2	
	a) Groupes	b) Fibres textiles											
Fibres naturelles	- Fibres animales	- Laine - Soie											
	• _____	• _____ • _____											
	• _____	• _____ • _____											
Report		6											

		Nombre Points	
		maximum	obtenus
Report		6	
<p>Question 2 (suite)</p> <p>Les fibres textiles de la nappe et de la jaquette tricotée ont toutes les deux des propriétés différentes. Ces propriétés influencent le traitement de ces textiles dans le circuit du linge.</p> <p>d) Par mots-clés, citez pour chacune des fibres :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Deux propriétés d'entretien 2) Deux propriétés au porter 3) Deux possibilités de vêtements ou de textiles 		2	
		2	
		2	
Fibres textiles de la....	1) par fibre 2 propriétés d'entretien	2) par fibre deux propriétés au porter	3) par fibre deux exemples de vêtements/textiles du privé
...nappe	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
...jaquette tricotée	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
<p>Question 3</p> <p>Vous avez prétraité la nappe fortement sale. Le résultat n'est néanmoins pas encore satisfaisant.</p> <p>Quelles autres possibilités de prétraitement avez-vous pour obtenir une nappe complètement propre. Citez deux possibilités.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 		1	
Report		13	

		Nombre points																	
		maximum	obtenus																
Report		13																	
<p>Question 4</p> <p>Vous avez trié correctement le linge des résidents ainsi que toutes les pièces de linge que Madame Keller vous a apportées. Vous allez maintenant charger les machines pour laver le linge.</p> <p>Quels sont les différents programmes de lavage que vous allez sélectionner pour laver les pièces de Madame Keller?</p> <p>a) Notez dans le tableau suivant les programmes de lavage.</p> <p>b) Dessinez dans le tableau la hauteur de remplissage du tambour pour chaque programme utilisé.</p> <p>c) Justifiez vos réponses.</p>		1.5																	
		1.5																	
		3																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Pièces à laver</th> <th>a) Programme de lavage</th> <th>b) Remplissage du tambour</th> <th>c) Justifications</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nappe</td> <td>_____</td> <td></td> <td>_____ _____ _____</td> </tr> <tr> <td>Collants</td> <td>_____</td> <td></td> <td>_____ _____ _____</td> </tr> <tr> <td>Jaquette tricotée</td> <td>_____</td> <td></td> <td>_____ _____ _____</td> </tr> </tbody> </table>		Pièces à laver	a) Programme de lavage	b) Remplissage du tambour	c) Justifications	Nappe	_____		_____ _____ _____	Collants	_____		_____ _____ _____	Jaquette tricotée	_____		_____ _____ _____		
Pièces à laver	a) Programme de lavage	b) Remplissage du tambour	c) Justifications																
Nappe	_____		_____ _____ _____																
Collants	_____		_____ _____ _____																
Jaquette tricotée	_____		_____ _____ _____																
<p>Question 5</p> <p>Après le lavage des vêtements de Madame Keller, vous souhaitez sécher le linge fin en machine à sécher. Vous savez pourtant qu'il n'est pas recommandé de sécher les vêtements en machine.</p> <p>Pour chaque vêtement que Madame Keller a apporté, expliquez pourquoi il n'est pas recommandé de sécher ces textiles en machine à sécher, ou alors brièvement.</p>		3																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Vêtements</th> <th>Justifications</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>_____</td> <td>_____ _____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____ _____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____ _____</td> </tr> </tbody> </table>		Vêtements	Justifications	_____	_____ _____	_____	_____ _____	_____	_____ _____										
Vêtements	Justifications																		
_____	_____ _____																		
_____	_____ _____																		
_____	_____ _____																		
Report		22																	

		Nombre Points	
		maximum	obtenus
Report		22	
<p>Question 6</p> <p>Après avoir traité tout le linge des résidents, vous triez le linge de l'entreprise, et vous préparez le linge pour la livraison à la buanderie externe.</p> <p>Citez quatre raisons qui justifient le traitement du linge dans une buanderie externe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ 		4	
Report		26	

		Nombre points									
		maximum	obtenus								
Report		26									
<p>Question 7</p> <p>Une nouvelle collaboratrice vous vient en aide pour travailler dans votre buanderie collective, pour traiter les habits professionnels.</p> <p>Vous attachez une grande importance au respect des 3 zones (zone sale, zone à risques, zone propre) de la buanderie, ainsi qu'au déroulement des différents travaux du circuit du linge qui s'y passent, dans une suite logique et sans problème. Les standards de qualité dans les différentes zones et travaux sont également primordiaux. Avant que la nouvelle collaboratrice commence son travail, vous lui communiquez les différentes mesures de sécurité au travail et de protection de la santé.</p> <p>Dans le tableau suivant, soutenez chaque mesure par un exemple concret.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px; vertical-align: top;">Hygiène</td> <td style="height: 100px;"> <hr/><hr/><hr/><hr/> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; vertical-align: top;">Ergonomie</td> <td style="height: 100px;"> <hr/><hr/><hr/><hr/> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; vertical-align: top;">Sécurité</td> <td style="height: 100px;"> <hr/><hr/><hr/><hr/> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; vertical-align: top;">Environnement (remplissage des machines)</td> <td style="height: 100px;"> <hr/><hr/><hr/><hr/> </td> </tr> </table>		Hygiène	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	Ergonomie	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	Sécurité	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	Environnement (remplissage des machines)	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	4	
Hygiène	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>										
Ergonomie	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>										
Sécurité	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>										
Environnement (remplissage des machines)	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>										
Report		30									

		Nombre Points										
		maximum	obtenus									
Report		30										
<p>Question 8</p> <p>Vous expliquez à la nouvelle collaboratrice que pour le traitement du linge septique d'entreprise, les standards d'hygiène sont particulièrement élevés.</p> <p>a) Citez deux méthodes avec lesquelles le linge est désinfecté.</p> <p>b) Expliquer les méthodes.</p> <p>c) Pour quels types de linge ces méthodes peuvent être utilisées.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">a) Méthodes</th> <th style="width: 33%;">b) Explications</th> <th style="width: 33%;">c) Utilisation/type de linge</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 100px; vertical-align: top;"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> </td> <td style="vertical-align: top;"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> </td> <td style="vertical-align: top;"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> </td> </tr> <tr> <td style="height: 100px; vertical-align: top;"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> </td> <td style="vertical-align: top;"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> </td> <td style="vertical-align: top;"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> </td> </tr> </tbody> </table>		a) Méthodes	b) Explications	c) Utilisation/type de linge	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	
a) Méthodes	b) Explications	c) Utilisation/type de linge										
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>										
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>										
<p>Vous avez préparé les habits professionnels du secteur de la cuisine en vue d'un lavage. Expliquer quels programmes de lavage vous avez choisis.</p> <p>d) Quel programme de lavage choisissez-vous pour atteindre tous les standards d'hygiène exigés.</p> <p>_____</p> <p>e) De quelle méthode de désinfection s'agit-il ?</p> <p>_____</p>		<p>1</p> <p>1</p>										
Report		38										

		Nombre Points										
		maximum	obtenus									
Report		38										
<p>Question 9</p> <p>Aujourd'hui, lors du repassage du linge des collaborateurs, vous avez également pour tâche, de contrôler les dégâts que certains textiles/vêtements peuvent avoir subis.</p> <p>a) Citez deux possibilités de textiles des collaborateurs.</p> <p>b) Citez pour chaque exemple, deux dégâts possibles. Pas de répétition.</p> <p>c) Citez, pour chaque dégât, une technique de réparation. Pas de répétition.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">a) Exemples de textiles de collaborateur</th> <th style="width: 33%;">b) Dégâts possibles</th> <th style="width: 33%;">c) Techniques de réparation possibles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 100px; vertical-align: top;"> <hr/> <hr/> <hr/> </td> <td style="height: 100px; vertical-align: top;"> <hr/> <hr/> <hr/> </td> <td style="height: 100px; vertical-align: top;"> <hr/> <hr/> <hr/> </td> </tr> <tr> <td style="height: 100px; vertical-align: top;"> <hr/> <hr/> <hr/> </td> <td style="height: 100px; vertical-align: top;"> <hr/> <hr/> <hr/> </td> <td style="height: 100px; vertical-align: top;"> <hr/> <hr/> <hr/> </td> </tr> </tbody> </table> <p>d) Quels sont les critères à remplir pour qu'une réparation soit rentable ? Citez par quelques mots-clés deux critères possibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 		a) Exemples de textiles de collaborateur	b) Dégâts possibles	c) Techniques de réparation possibles	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>1</p>	
a) Exemples de textiles de collaborateur	b) Dégâts possibles	c) Techniques de réparation possibles										
<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>										
<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>										
Total		43										

Série zéro 2018

Gestionnaire en intendance CFC

Connaissances professionnelles

Pos. 4 Composition, préparation et distribution de menus

Examen écrit

Nom, Prénom	Nr. Candidat/e	Date
.....

Durée 45 minutes pour 10 questions

Indication Lorsqu'un nombre de réponses est demandé, les réponses données sont prises en compte dans l'ordre où elles sont énumérées, jusqu'à concurrence du nombre requis.

Moyen auxiliaire Aucun

Échelle des notes Points maximum: 31

29.5	-	31.0	Points	=	Note	6.0
26.5	-	29.0	Points	=	Note	5.5
23.5	-	26.0	Points	=	Note	5.0
20.5	-	23.0	Points	=	Note	4.5
17.5	-	20.0	Points	=	Note	4.0
14.0	-	17.0	Points	=	Note	3.5
11.0	-	13.5	Points	=	Note	3.0
8.0	-	10.5	Points	=	Note	2.5
5.0	-	7.5	Points	=	Note	2.0
2.0	-	4.5	Points	=	Note	1.5
0.0	-	1.5	Points	=	Note	1.0

Points obtenus	Note

Signatures des expert-e-s:

.....

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

Situation de départ

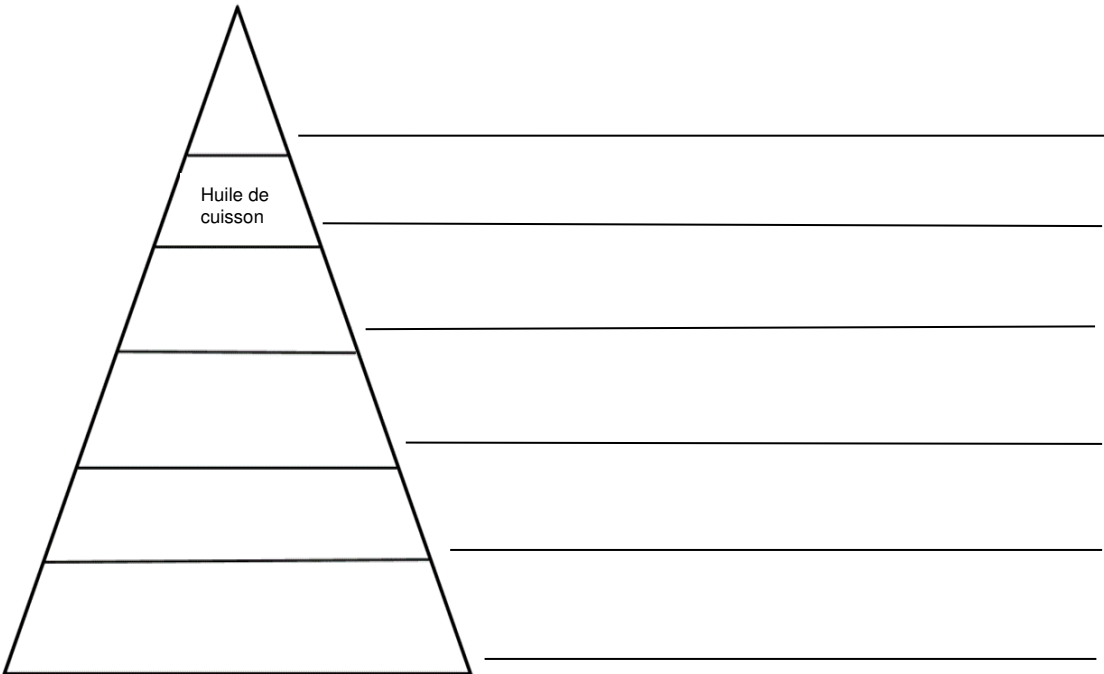
Un marché de printemps a lieu dans votre entreprise, un internat pour jeunes de 13 à 18 ans. Environ 500 invités sont attendus. Différents stands de marché et de vente seront installés pour y vendre les mets et les boissons préparés par votre cuisine. Le marché a lieu le samedi de 09h00 à 11h00.

Lors du marché, la cuisine propose deux plats. Un plat est saucisse et pommes frites. Le chef de cuisine vous demande de proposer un deuxième plat adapté aux personnes soucieuses de leur santé et comprenant des produits de saison.

Le plat sera, autant que possible, préparé directement devant les clients.



	Nombre de points	
	maximum	obtenus
<p>Question 1</p> <p>Établissez une proposition pour le deuxième plat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ 	3	
<p>Question 2</p> <p>Avec des mots-clés, nommez deux raisons pour lesquelles vous proposez ce plat au chef.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	1	
<p>Question 3</p> <p>a) Un élément nutritif est en quantité importante dans le plat saucisse / pommes frites. Nommez-le.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ <p>b) Avec des mots-clés, citez trois rôles de cet élément nutritif.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ 	0.5	
	1.5	
Report	6	

		Nombre de points	
		maximum	obtenus
Report		6	
<p>Question 4</p> <p>Vous connaissez la pyramide alimentaire et ses différents étages. Indiquez, au bon étage, six aliments que vous utilisez pour votre plat.</p> 		3	
<p>Question 5</p> <p>a) Un des jeunes vient chercher un plat pour l'un de ses invités qui est végétalien. Conseillez-le et composez-lui le plat.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>b) Au stand, vous devez donner des renseignements sur la composition des plats. Décrivez en une phrase, de quelle manière vous pouvez obtenir ces informations.</p> <hr/> <hr/> <hr/>		2	
		1	
Report		12	

		Nombre de points maximum obtenus										
Report		12										
<p>Question 6</p> <p>Réfléchissez à la manière dont les plats doivent être préparés.</p> <p>a) Quels ustensiles de cuisine utilisez-vous? Nommez-en deux.</p> <p>b) Quelle méthode de cuisson utilisez-vous? Nommez-en deux et décrivez-les</p>		1										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">a) Ustensiles de cuisine</th> <th style="width: 25%;">b) Méthode de cuisson pour votre plat</th> <th style="width: 50%;">b) Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 80px; vertical-align: top;"> <hr/> <hr/> <hr/> </td> <td style="height: 80px; vertical-align: top;"> <hr/> <hr/> <hr/> </td> <td style="height: 80px; vertical-align: top;"> <hr/> <hr/> <hr/> </td> </tr> <tr> <td style="height: 80px; vertical-align: top;"> <hr/> <hr/> <hr/> </td> <td style="height: 80px; vertical-align: top;"> <hr/> <hr/> <hr/> </td> <td style="height: 80px; vertical-align: top;"> <hr/> <hr/> <hr/> </td> </tr> </tbody> </table>		a) Ustensiles de cuisine	b) Méthode de cuisson pour votre plat	b) Description	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>	2	
a) Ustensiles de cuisine	b) Méthode de cuisson pour votre plat	b) Description										
<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>										
<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>										
<p>Question 7</p> <p>Vous faites des réflexions concernant la préparation et la finition du plat prévu. Quel système de distribution choisissez-vous?</p> <p>a) Expliquez avec des mots-clés, le système de distribution.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>b) Nommez le terme professionnel correspondant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ 		0.5										
		0.5										
Report		16										

		Nombre de points maximum obtenus											
Report		16											
<p>Question 8</p> <p>Lors de la préparation et de la vente de plats, les prescriptions en matière d'hygiène doivent être respectées. Nommez-en quatre avec des mots-clés.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Hygiène d'entreprise</th> <th style="width: 50%;">Hygiène personnelle</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• _____</td> <td>• _____</td> </tr> <tr> <td>• _____</td> <td>• _____</td> </tr> <tr> <td>• _____</td> <td>• _____</td> </tr> <tr> <td>• _____</td> <td>• _____</td> </tr> </tbody> </table>		Hygiène d'entreprise	Hygiène personnelle	• _____	• _____	• _____	• _____	• _____	• _____	• _____	• _____	4	
Hygiène d'entreprise	Hygiène personnelle												
• _____	• _____												
• _____	• _____												
• _____	• _____												
• _____	• _____												
<p>Question 9</p> <p>Pour la vente, votre plat doit être dressé et servi. Pour cela, il y a plusieurs possibilités.</p> <p>a) Indiquer deux possibilités pour dresser.</p> <p>b) Indiquer deux avantages et deux inconvénients pour chacune des possibilités.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">a) Possibilités de dresser</th> <th style="width: 33%;">b) deux avantages</th> <th style="width: 33%;">b) deux inconvénients</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>_____</td> <td>• _____ • _____</td> <td>• _____ • _____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>• _____ • _____</td> <td>• _____ • _____</td> </tr> </tbody> </table>		a) Possibilités de dresser	b) deux avantages	b) deux inconvénients	_____	• _____ • _____	• _____ • _____	_____	• _____ • _____	• _____ • _____	2 4		
a) Possibilités de dresser	b) deux avantages	b) deux inconvénients											
_____	• _____ • _____	• _____ • _____											
_____	• _____ • _____	• _____ • _____											
Report		26											

		Nombre de points maximum obtenus							
Report		26							
<p>Question 10</p> <p>Au stand du marché, il y a des déchets qui doivent être éliminés.</p> <p>a) Nommez deux déchets possibles et leurs possibilités d'élimination.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Déchets</th> <th style="width: 50%;">Possibilités d'élimination</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• _____</td> <td>• _____</td> </tr> <tr> <td>• _____</td> <td>• _____</td> </tr> </tbody> </table> <p>b) Indiquez le terme professionnel pour les aliments qui sont jetés.</p> <p>• _____</p> <p>La vaisselle sale doit être lavée. Dans l'organisation du lavage de la vaisselle, quels sont les points auxquels vous devez veiller lors du retour de la vaisselle sale.</p> <p>c) Indiquez quatre points à l'aide de mots-clés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ 		Déchets	Possibilités d'élimination	• _____	• _____	• _____	• _____	2	
Déchets	Possibilités d'élimination								
• _____	• _____								
• _____	• _____								
		1							
		2							
Total		31							