

Examen professionnel fédéral de concierge 2019

Épreuve d'examen n° 5.1 Administration et gestion du personnel

écrit

5.1

Durée

120 minutes

Prénom/Nom:

n°:

**Calcul: (points obtenus/nombre maximum de points x 5)+1
UNIQUEMENT POINTS ENTIERS OU DEMI-POINTS!**

NOTE:

<i>Points</i>	<i>Pts max.</i>	<i>Pts obtenus</i>
<i>Page 1</i>	8	
<i>Page 2</i>	5	
<i>Page 3</i>	6	
<i>Page 4</i>	8	
<i>Page 5</i>	5	
<i>Page 6</i>	8	
<i>Page 7</i>	4.5	
<i>Page 8</i>	4.5	
<i>Page 9</i>	5.5	
<i>Page 10</i>	1.5	
<i>Page 11</i>	10	
<i>Page 12</i>	9	
<i>Page 13</i>	5	
<i>Page 14</i>	7	
<i>Page 15</i>	7	
<i>Page 16</i>	10	
<i>Page 17</i>	8	
<i>Page 18</i>	5	
<i>Total</i>	117	

Date:

	<i>Nom</i>	<i>Signature</i>	<i>Visa</i>	
<i>Expert 1</i>			<i>Bureau</i>	
<i>Expert 2</i>			<i>CE</i>	

Examen professionnel fédéral de concierge 2019

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et gestion du personnel

Position

écrit

5.1

INDICATIONS:

Documents d'examen

Les documents d'examen comportent les parties suivantes:

- Pochette	1 page(s)	Couleur du papier: vert
- Consignes	1 page(s)	Couleur du papier: rose
- Contexte	1 page(s)	Couleur du papier: bleu
- Exercices	7 page(s)	Couleur du papier: jaune
- Feuilles de solutions	18 page(s)	Couleur du papier: blanc

Durée

La durée de l'épreuve est de 120 minutes Temps de réalisation environ 117 minutes Étude du contexte environ 3 minutes

- Exercice 1	3 minutes
- Exercice 2	5 minutes
- Exercice 3	3 minutes
- Exercice 4	2 minutes
- Exercice 5	6 minutes
- Exercice 6	3 minutes
- Exercice 7	5 minutes
- Exercice 8	5 minutes
- Exercice 9	5 minutes
- Exercice 10	3 minutes
- Exercice 11	9 minutes
- Exercice 12	7 minutes
- Exercice 13	10 minutes
- Exercice 14	6 minutes
- Exercice 15	5 minutes
- Exercice 16	3 minutes
- Exercice 17	7 minutes
- Exercice 18	5 minutes
- Exercice 19	2 minutes
- Exercice 20	5 minutes
- Exercice 21	5 minutes
- Exercice 22	3 minutes
- Exercice 23	2 minutes
- Exercice 24	3 minutes
- Exercice 25	5 minutes

Exercices et solutions

Pour obtenir le nombre maximum de points, vous devez réussir tous les exercices. Attention: si, dans votre solution, vous reprenez des exemples de réponses déjà présents dans les indications de travail, cela ne vous apportera aucun point. Cette règle est valable pour tout l'examen.

Indiquez votre numéro et votre nom à l'endroit prévu sur vos feuilles de tâches et de solutions.

Ressources

Le matériel suivant est autorisé pour l'épreuve. Tous les documents, stylos, calculette

Le matériel suivant est formellement interdit:

les outils qui vous permettent ou pourraient vous permettre de communiquer avec d'autres personnes (p. ex. ordinateur portable, terminal mobile, etc.)

Attitude à adopter pendant l'épreuve

Pendant l'épreuve, il est interdit de regarder le travail des autres candidats ou de parler. Une seule personne à la fois peut sortir de la salle d'examen après accord de la personne qui surveille l'épreuve.

Sanctions

Si vous ne respectez pas les règles relatives au matériel et à l'attitude à adopter pendant l'épreuve, la personne qui surveille l'épreuve devra vous exclure des autres épreuves, conformément au règlement d'examen.

Contexte :

1. Environnement professionnel

Vous êtes concierge avec un brevet fédéral et employé à Zurich au siège social d'un prestataire de services financiers international. Le complexe de bâtiments comprend:

- Un bâtiment administratif avec des postes de travail pour 600 collaborateurs
- 15 salles de réunion (qui sont aussi louées à des externes)
- Une grande salle pour les événements
- Un grand parking couvert pour les collaborateurs
- Deux restaurants (un pour les collaborateurs, un pour les externes)
- Une garderie
- Un parc ouvert au public
- Un complexe avec 50 chambres d'hôtel (sans réception, check-in automatisé) pour les collaborateurs qui dorment sur place pour des formations continues internes, etc.

Vous travaillez à 100% en tant que responsable d'équipe dans le domaine de l'infrastructure et de l'entretien des bâtiments.

Avec votre équipe, vous êtes responsable :

- de la prestation de services internes tels que déménagements, transformations, réparations des infrastructures temporaires des bâtiments (mobilier, appareils techniques)
- de l'entretien du parking couvert
- de l'entretien des espaces extérieurs (parc, accès aux bâtiments) et de l'élimination écologique de déchets verts
- de la garantie du nettoyage de l'ensemble de l'installation selon les règles
- du soutien technique de votre supérieur hiérarchique pour la réalisation de projets dans le domaine de l'infrastructure et de la réalisation autonome de petits projets
- de la coordination et l'accompagnement des artisans externes sollicités
- de la demande et l'estimation d'offres et de devis

2. Environnement personnel

Vous êtes marié et père de deux enfants (de 8 et 14 ans). Vous êtes un joueur de football amateur passionné et prenez régulièrement part à des tournois amateurs. Votre femme est une agente de propreté qualifiée et travaille trois matinées par semaine à la garderie de votre employeur.

Examen professionnel fédéral de concierge 2019

Épreuve d'examen n 5.1

Administration et gestion du personnel

Position

écrit

5.1

Exercice	Pts. max.
Exercice 1	
Lorsque vous étiez en vacances, votre remplaçant a dû acheter un nouvel aspirateur à feuilles. L'administration a payé Fr. 4'235,00 pour l'aspirateur à feuilles après déduction d'un rabais et d'un escompte. Votre remplaçant a réussi à négocier les conditions de paiement suivantes : rabais de 25%, escompte de 2%. Vous êtes d'avis qu'il aurait été possible d'acheter le même aspirateur à feuilles pour moins cher. Vous êtes en possession d'un devis que vous avez demandé (avant déduction des 20% de rabais et des 3% d'escompte) qui s'élève à Fr.5'520,00 bruts. Vérifier de manière comptable si votre devis est plus avantageux et faites un commentaire en conséquence.	3
Exercice 2	
Votre apprenti Oskar rencontre quelques difficultés à l'école. Il sollicite votre aide. Il doit déterminer si les éléments d'écriture mentionnés augmentent ou réduisent le bénéfice. Bien sûr, vous l'aidez.	5
Exercice 3	
Indiquez à quel niveau les transactions comptables suivantes ont un effet en premier lieu sur le bénéfice brut, le bénéfice d'exploitation ou le bénéfice de l'entreprise. Indiquez s'il s'agit d'une augmentation ou d'une diminution ou encore si cela n'a aucune incidence.	3
Exercice 4	
Quelles sont les tâches qui relèvent de la comptabilité financière. Citez-en au moins 4.	2
Exercice 5	
L'administration vous demande d'établir un compte de résultat pour le restaurant du personnel avec inscription du bénéfice brut / EBITDA / EBIT / EBT / bénéfice annuel avant impôts / bénéfice annuel après impôts. Les valeurs suivantes vous sont fournies : Autres charges d'exploitation Fr. 20'000 / charges financières Fr. 20'000 / charges étrangères à l'entreprise Fr. 30'000 / charges de personnel Fr.90'000 / produit net Fr. 520'000 / amortissements Fr. 30'000 /charges de matériel Fr. 290'000 / impôts directs Fr. 22'000 / recettes d'exploitation accessoires Fr. 25'000.	6

Examen professionnel fédéral de concierge 2019

Épreuve d'examen n 5.1

Administration et gestion du personnel

Position

écrit

5.1

Exercice 6	Pts. max.
Au cours d'une pause-café, vos collaborateurs discutent de comptabilité. Vos collaborateurs souhaitent que vous leur disiez si les propos entendus sont vrais (V) ou faux (F).	3

Exercice 7	Pts. max.
<p>Le bilan suivant est quelque peu confus. Vous êtes prié d'établir un bilan clair. Vous devez calculer vous-même la valeur des capitaux propres.</p> <p>Soldes des comptes : Actifs Fr. 4'560,00 / crédit bancaire Fr. 21'050,00 / mobilier Fr. 22' 000,00 / caisse Fr. 10'520,00 / stock de matériel Fr. 23'560,00 / outils de jardinage Fr. 5'000,00 / dettes résultant de livraisons et de prestations Fr. 48'270,00 / avoirs en banque Fr. 34'500,00 / véhicules Fr. 18'000,00 / Créances résultant de livraisons et de prestations Fr. 64'000,00 / provisions Fr. 23'460,00 / machines Fr. 23'000,00 / Actifs Passifs Fr. 17'500,00. Capitaux propres ?</p>	5

Exercice 8	Pts. max.
Cochez si les comptes mentionnés appartiennent aux AC / AF / CE / CP / aux charges ou aux produits.	5

Exercice 9	Pts. max.															
<p>Vous étiez chargé de demander des devis pour l'achat d'un nouveau chasse-neige. Le chasse-neige doit être entretenu une fois par an (entretien). Trois devis vous ont été proposés. Vous les avez déjà tous testés et êtes arrivé à la conclusion que les trois modèles proposés sont aussi bons l'un que l'autre. Cependant, il reste encore à comparer les prix. Comparez les prix et choisissez l'offre la moins chère. Votre calcul doit être mis en évidence.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Devis A</th> <th style="width: 33%;">Devis B</th> <th style="width: 33%;">Devis C</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prix de l'offre: Fr. 31'206,00 HT</td> <td>Prix de l'offre: Fr. 32'250,00 HT</td> <td>Prix de l'offre Fr. 35'920,00 HT</td> </tr> <tr> <td>Y compris: 0 entretien</td> <td>Y compris: 1 entretien</td> <td>Y compris: 1 entretien</td> </tr> <tr> <td>Conditions de paiement: 30 jours net</td> <td>Conditions de paiement: 10 jours, 2% d'escompte</td> <td>Conditions de paiement: 3% d'escompte</td> </tr> <tr> <td>Valeur d'un entretien Fr. 680,00 TTC</td> <td>Valeur d'un entretien Fr. 680,00 TTC</td> <td>Valeur d'un entretien Fr. 680,00 TTC</td> </tr> </tbody> </table>	Devis A	Devis B	Devis C	Prix de l'offre: Fr. 31'206,00 HT	Prix de l'offre: Fr. 32'250,00 HT	Prix de l'offre Fr. 35'920,00 HT	Y compris: 0 entretien	Y compris: 1 entretien	Y compris: 1 entretien	Conditions de paiement: 30 jours net	Conditions de paiement: 10 jours, 2% d'escompte	Conditions de paiement: 3% d'escompte	Valeur d'un entretien Fr. 680,00 TTC	Valeur d'un entretien Fr. 680,00 TTC	Valeur d'un entretien Fr. 680,00 TTC	5
Devis A	Devis B	Devis C														
Prix de l'offre: Fr. 31'206,00 HT	Prix de l'offre: Fr. 32'250,00 HT	Prix de l'offre Fr. 35'920,00 HT														
Y compris: 0 entretien	Y compris: 1 entretien	Y compris: 1 entretien														
Conditions de paiement: 30 jours net	Conditions de paiement: 10 jours, 2% d'escompte	Conditions de paiement: 3% d'escompte														
Valeur d'un entretien Fr. 680,00 TTC	Valeur d'un entretien Fr. 680,00 TTC	Valeur d'un entretien Fr. 680,00 TTC														

Exercice 10	<i>Pts. max.</i>
<p>Votre club de football amateur était invité en Angleterre. Vous vous êtes rendu à votre banque le 16 août 2019 et avez retiré le montant de £ 2'800,00 pour votre club; la banque a débité votre compte personnel.</p> <p>Après votre retour d'Angleterre le 21 août 2019, vous avez rapporté le montant restant de £ 230,50 à votre banque; le montant a été crédité sur votre compte bancaire. Combien avez-vous débité ou facturé au club? Votre calcul doit être mis en évidence.</p>	3
Exercice 11	<i>Pts. max.</i>
<p>Tous les ans au mois de décembre, vous menez des entretiens avec les collaborateurs du personnel de nettoyage sous vos ordres.</p> <p>a) A quoi faites-vous attention lors de la préparation de ces entretiens? Citez trois points importants.</p> <p>b) Divisez l'entretien avec les collaborateurs en trois phases pertinentes. Indiquez l'objectif de chacune des phases.</p> <p>c) Vous constituez un catalogue de critères destiné à l'évaluation des collaborateurs du personnel de nettoyage. Notez trois critères pertinents pour chacun des domaines suivants: personnalité, compétences sociales et compétences professionnelles.</p>	9
Exercice 12	<i>Pts. max.</i>
<p>Votre remplaçant Max Hurni a démissionné.</p> <p>a) Citez quatre étapes importantes du processus de recrutement à ce poste et indiquez l'objectif de chaque étape.</p> <p>b) Quelles tâches administratives devez-vous effectuer dans le cadre du départ de Max Hurni? Citez trois tâches importantes.</p> <p>c) Vous devez rédiger le certificat de travail de Max Hurni. Indiquez le titre des sections manquantes 3 à 5 dans l'ébauche du certificat.</p>	7

Exercice 13	<i>Pts. max.</i>
<p>Votre remplaçant Max Hurni a travaillé dans le passé comme jardinier privé. Vous souhaitez à présent lui déléguer l'entretien et la maintenance du parc accessible au public.</p> <p>a) Indiquez quatre avantages de la délégation pour vous, en tant que responsable, ou pour l'entreprise.</p> <p>b) À quels points devez-vous prêter attention pour qu'une délégation soit réussie? Citez trois points importants.</p> <p>c) Indiquez trois raisons susceptibles d'expliquer pourquoi les supérieurs hiérarchiques ne délèguent pas volontiers.</p>	10
Exercice 14	<i>Pts. max.</i>
<p>La nouvelle collaboratrice agent d'entretien engagée il y a un mois, Franca Garcia, travaille de façon rapide et sans commettre d'erreurs. Elle est toutefois évitée, voire ridiculisée par quelques collaboratrices agent d'entretien ayant plusieurs années d'ancienneté. Elle s'adresse à vous et se plaint de ne pas se sentir à l'aise dans l'équipe. Que faites-vous?</p> <p>a) Indiquez quatre mesures que vous estimez judicieuses.</p> <p>b) Indiquez deux mesures que vous n'estimez pas judicieuses et justifiez pourquoi celles-ci ne constituent pas un choix favorable.</p>	6
Exercice 15	<i>Pts. max.</i>
<p>Sur la base du conflit apparu, vous décidez de prendre des mesures préventives afin que moins de conflits graves ne surviennent à l'avenir.</p> <p>a) Proposez trois mesures préventives pertinentes et expliquez l'effet qu'elles peuvent avoir.</p> <p>b) Pourquoi n'êtes-vous pas parvenu à éliminer totalement la survenance des conflits? Veuillez indiquer deux raisons.</p>	5

Exercice 16	<i>Pts. max.</i>
<p>Vous avez chargé votre apprenti Oskar, qui est en 2^e année, de tailler les rosiers dans le parc. Vous constatez que le travail n'a pas été effectué dans les règles de l'art. Quelle pourrait en être la raison?</p> <p>a) Indiquez trois raisons possibles</p> <p>b) A quoi devrez-vous veiller à l'avenir? Indiquez trois mesures.</p>	3

Exercice 17	<i>Pts. max.</i>
<p>Le 18 mars 2019, votre remplaçant Max Hurni a commandé l'aspirateur à feuilles auprès de la société Infratop SA à Lucerne. Le souffleur vous est livré par transport ferroviaire depuis l'entrepôt d'Infratop SA à Baar. Vous recevez la facture avec la livraison. Elle est payable à 30 jours nets.</p> <p>a) Quel est le lieu d'exécution légal pour le souffleur? Citez l'article de loi correspondant.</p> <p><input type="checkbox"/> Zurich <input type="checkbox"/> Baar <input type="checkbox"/> Lucerne</p> <p>b) Quel est le lieu d'exécution légal pour le prix d'achat? Citez l'article de loi correspondant.</p> <p><input type="checkbox"/> Zurich <input type="checkbox"/> Baar <input type="checkbox"/> Lucerne</p> <p>c) Qui doit payer les frais de transport? Citez l'article de loi correspondant.</p> <p>d) Hypothèse: Max a convenu avec Infratop SA d'une «livraison franco domicile». Expliquez en une phrase quelle conséquence cet accord a sur la livraison.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p>

Exercice 18	<i>Pts. max.</i>
<p>Max a convenu avec Infratop SA que la livraison de l'aspirateur à feuilles ait lieu au plus tard le 4 avril, car vous avez prévu une formation pour vos collaborateurs les 6 et 7 avril. Le 5 avril, la livraison n'est toujours pas arrivée.</p> <p>Indiquez trois mesures possibles prévues par la loi qui sont à votre disposition dans cette situation et mentionnez également les articles de loi correspondants.</p>	5

Exercice 19	<i>Pts. max.</i>
<p>Hypothèse: L'aspirateur à feuilles est livré dans les délais. Vous constatez que l'emballage est endommagé et qu'il y a une bosse et plusieurs griffes sur le souffleur. Vous déposez une réclamation auprès d'Infratop SA. À la suite de quoi, on vous annonce que vous devriez clarifier les choses vous-même avec les chemins de fer et que le souffleur était emballé dans un état impeccable lorsqu'il a été remis au transporteur.</p> <p>Comment Infratop SA va-t-elle justifier cette réponse? Citez l'article de loi correspondant.</p>	2

Exercice 20	<i>Pts. max.</i>
<p>Lors de la formation avec vos collaborateurs, vous constatez que l'aspirateur à feuilles est loin d'atteindre les performances d'aspiration mentionnées dans la description du produit. Apparemment, il s'agit d'un défaut matériel. Quelles sont les trois possibilités légales dont vous disposez en vertu du CO?</p> <p>Quelle mesure choisissez-vous? Communiquez votre décision à la société Infratop SA en deux phrases.</p>	3 2

Exercice 21	<i>Pts. max.</i>
<p>Lors de la formation avec vos collaborateurs, vous constatez que l'entrepôt a été cambriolé. L'enquête de la Police révèle que Reto F., un de vos collaborateurs, a été vu alors qu'il ouvrait la porte de force.</p> <p>Quelles sont les trois mesures immédiates que vous prenez?</p> <p>Citez les articles de loi correspondants.</p>	3 2

Exercice 22	<i>Pts. max.</i>
<p>Franca Garcia a sollicité un entretien avec vous parce qu'elle ne sent pas à l'aise en raison des événements décrits à l'exercice 14. Vous lui assurez que vous vous chargerez de l'affaire et lui expliquez que vous le feriez en raison de votre devoir de vigilance. Indiquez trois éléments qui font partie de votre devoir de vigilance.</p>	3

Exercice 23	<i>Pts. max.</i>
<p>Six mois plus tard, vous devez constater que les efforts d'intégration déployés à l'intention de Franca ont échoué et vous décidez le 13 juin de licencier Franca Garcia. Le contrat de travail ne mentionne aucun délai de préavis.</p> <p>a) À quelle date au plus tôt pouvez-vous licencier Franca?</p> <p>b) Citez l'article de loi correspondant.</p>	2

Examen professionnel fédéral de concierge 2019

Épreuve d'examen n 5.1

Administration et gestion du personnel

Position

écrit

5.1

Exercice 24	<i>Pts. max.</i>
Le 12 juillet, Franca tombe gravement malade et est en incapacité de travail pendant plusieurs mois.	
a) Quelle conséquence cette maladie a-t-elle par rapport au licenciement annoncé?	1
b) Citez l'article de loi applicable.	1
c) À quelle date la relation de travail prend-elle fin compte tenu de la maladie?	1

Exercice 25	<i>Pts. max.</i>
Oskar, votre apprenti en 2 ^e année, vous pose la question suivante: Étant donné qu'il voudrait intégrer votre équipe de football amateur, il a commandé des chaussures de football bleues de marque Nike par Internet auprès de la société Sportfix SARL. Il a ensuite reçu une confirmation de commande de la part de Sportfix. On lui a toutefois en fait livré des chaussures Puma de couleur rouge. Il souhaite que vous lui expliquiez la situation d'un point de vue juridique. Il pose les questions suivantes en particulier:	
a) À quel moment du déroulement décrit un contrat a-t-il été conclu?	1
b) Sportfix a-t-elle exécuté le contrat?	1
c) Que dois-je faire pour recevoir aussi vite que possible les bonnes chaussures?	3

117

Examen professionnel fédéral de concierge 2019

Épreuve d'examen n 5.1

Administration et gestion du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n:

Feuille de travail de l'exercice 1

Pts
max.

Pts.
obtenus

Votre vérification de l'achat et du devis.
Le commentaire doit être justifié de manière comptable.

Vos calculs: Votre commentaire:	3	
--	---	--

Feuille de travail de l'exercice 2

Pts
max.

Pts.
obtenus

Veillez cocher si l'acte de comptabilité modifie le bénéfice.
+ accroît le bénéfice / - réduit le bénéfice / o n'a pas encore d'influence sur le bénéfice.
Une comptabilité débiteurs et créanciers **n'est pas** établie.

	-	o	+		
Achat de fournitures de bureau à crédit				5	
Entrées de paiements de clients					
Les factures de téléphone sont débitées du compte Postfinance					
Facture du repas avec des clients du restaurant Stern					
Achat d'un nouvel ordinateur réglé par EC direct					
Charge d'intérêts de l'UBS					
Montant débité par la banque pour les salaires de septembre					
Débit de factures de fournisseurs par la banque					
Commande de mazout					
Montant débité par la banque pour la facture d'entretien du brûleur à mazout					
Envoi de factures pour le séjour à la garderie					
Débit de frais bancaires					
Rentrées d'espèces du restaurant					
Facture pour le nettoyage du parking couvert					
Achat d'engrais pour arbustes, réglé par EC direct					
Réparation de la clôture du jardin (dépense comptant)					
Pourboire pour les coursiers					
Facture pour l'achat de mazout					
Paiement de documents scolaires pour la formation continue					
Recettes du restaurant en espèces					

Total (report sur la page de couverture)

8

Feuille de travail de l'exercice 3				Pts max.	Pts. obtenus		
Indiquez à quel niveau les transactions comptables suivantes ont un effet en premier lieu sur le bénéfice brut, le bénéfice d'exploitation ou le bénéfice de l'entreprise. Indiquez-s'il s'agit d'une augmentation ou d'une diminution ou si cela n'a aucune incidence.							
Achat de valeurs mobilières							
Bénéfice brut	Résultat d'exploitation	Bénéfice de l'entreprise	pas de répercussion	3			
Achat de nouveau mobilier pour le restaurant							
Bénéfice net	Résultat d'exploitation	Bénéfice de l'entreprise	pas de répercussion				
Un client exige a posteriori un rabais que nous lui accordons							
Bénéfice net	Résultat d'exploitation	Bénéfice de l'entreprise	pas de répercussion				
Amortissements de nos véhicules							
Bénéfice net	Résultat d'exploitation	Bénéfice de l'entreprise	pas de répercussion				
Charges pour l'achat de matériel de nettoyage							
Bénéfice net	Résultat d'exploitation	Bénéfice de l'entreprise	pas de répercussion				
Bénéfice sur titres							
Bénéfice net	Résultat d'exploitation	Bénéfice de l'entreprise	pas de répercussion				

Feuille de travail de l'exercice 4				Pts max.	Pts. obtenus
------------------------------------	--	--	--	----------	--------------

Quelles sont les tâches qui relèvent de la comptabilité financière? Citez-en au moins quatre.

	2	

Total (report sur la page de couverture)

5

Examen professionnel fédéral de concierge 2019

Épreuve d'examen n 5.1

Administration et gestion du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n:

Feuille de travail de l'exercice 5

**Pts
max.**

**Pts.
obtenus**

a) Dressez le compte de résultat demandé avec inscription du bénéfice brut, *EBITDA, **EBIT, ***EBT et bénéfice annuel avant impôts, bénéfice annuel après impôts.

b) Calculez la marge brute en %.

a) Compte de résultat

		6	
b) Marge brute%		

*EBITDA = **E**arnings **B**efore **I**nterest, **T**axes, **D**epreciation and **A**mortization (bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement)

EBIT = **Earnings **B**efore **I**nterest and **T**axes (bénéfice avant intérêts et impôts)

***EBT = **E**arnings **B**efore **T**axes (bénéfice avant impôts)

Total (report sur la page de couverture)

6	
---	--

Feuille de travail de l'exercice 6						Pts max.	Pts. obtenus		
V		F				3			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Les charges et les dépenses (en espèces) peuvent être considérées de la même façon		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Les recettes et les encaissements (en espèces) peuvent être considérés de la même façon	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Les charges d'exploitation peuvent causer un accroissement de liquidités		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			L'achat d'un véhicule augmente les actifs fixes	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Les encaissements provenant de clients augmentent les charges		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Les rabais et escomptes accordés aux clients réduisent les recettes	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Les produits d'intérêts augmentent les charges		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Les paiements de salaires diminuent les liquidités	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Les amortissements augmentent les charges		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Les produits peuvent réduire l'endettement	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Les dépenses en matériel de bureau augmentent les charges		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Les recettes entraînent une augmentation du bénéfice	

Feuille de travail de l'exercice 7						Pts. max.	Pts. obtenus
------------------------------------	--	--	--	--	--	-----------	--------------

Bilan au 30 septembre 2018

trans.				Passifs			
Actifs circulants				Capital emprunté			
Actifs fixes				Capitaux propres			
Total du bilan				Total du bilan			

Pts max.	Pts. obtenus
5	

Total (report sur la page de couverture)

8	
---	--

Examen professionnel fédéral de concierge 2019

Épreuve d'examen n 5.1

Administration et gestion du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n:

Feuille de travail de l'exercice 8

Pts. max.

Pts.
obtenus

	AC	AI	CE	CP	Dép.	Revenu		
Dépenses en matériel de bureau							5	
Entretien et réparations des véhicules								
Frais de publicité pour l'hôtel								
Capital emprunté à court terme								
Capital social								
Dette bancaire								
Charges d'intérêts								
Actifs Passifs								
Perte sur livraisons et prestations								
Gains de change								
Amortissements								
TVA due								
Ordinateur								
Leasing tracteur (similaire à une location)								
Frais d'Internet								
Réserve de matériel de nettoyage								
Recettes issues des nuitées								
Report de bénéfice								
Réserve de matériel de formation								
Provisions								

AC = Actifs circulants
 AF = Actifs fixes
 CE = Capital emprunté
 CP = Capital propre
 Dép. = Dépenses

Total (report sur la page de couverture)

5

Examen professionnel fédéral de concierge 2019

Épreuve d'examen n 5.1

Administration et gestion du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n:

Feuille de travail de l'exercice 9

Pts. max.

Pts. obtenus

Vos calculs:	Devis A	Devis B	Devis C		
				5	
Votre décision:					

Feuille de travail de l'exercice 10

Pts. max.

Pts. obtenus

<p>Vos transactions bancaires pour le voyage de votre club de football amateur en Angleterre.</p> <p>Cours de la banque Linth</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th>Date</th> <th>Désignation</th> <th>Monnaie</th> <th>Unité</th> <th>Achat</th> <th>Vente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>16.08.2019</td> <td>Livre sterling</td> <td>GBP</td> <td>1</td> <td>1,2301</td> <td>1,2513</td> </tr> <tr> <td>21.08.2019</td> <td>Livre sterling</td> <td>GBP</td> <td>1</td> <td>1,2259</td> <td>1,2450</td> </tr> </tbody> </table> <p>Vos calculs:</p> <p>Votre débit ou facturation à votre club: Fr.</p>	Date	Désignation	Monnaie	Unité	Achat	Vente	16.08.2019	Livre sterling	GBP	1	1,2301	1,2513	21.08.2019	Livre sterling	GBP	1	1,2259	1,2450	3	
Date	Désignation	Monnaie	Unité	Achat	Vente															
16.08.2019	Livre sterling	GBP	1	1,2301	1,2513															
21.08.2019	Livre sterling	GBP	1	1,2259	1,2450															

Total (report sur la page de couverture)

8

Examen professionnel fédéral de concierge 2019**Épreuve d'examen n 5.1****Administration et gestion du personnel****Position****écrit****5.1****Durée****120 minutes***n:***Feuille de travail de l'exercice 11***Pts. max.**Pts.
obtenus*

a) Préparation de l'entretien avec les collaborateurs

	0.5	
	0.5	
	0.5	

b) Phases et objectifs de l'entretien avec les collaborateurs

Phase	Objectif	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
		1	
		1	
		1	

Total (report sur la page de couverture)**4.5**

c) Catalogue de critères de l'évaluation des collaborateurs

Comment évaluez-vous votre collaborateur/trice par rapport aux critères suivants?	Cocher les éléments applicables				Pts. max.	Pts. obtenus
	Adaptée	Plutôt adaptée	Plutôt pas adaptée	Pas adaptée		
1. Personnalité						
					0.5	
					0.5	
					0.5	
2. Compétences sociales	Adaptée(s)	Plutôt adaptée(s)	Plutôt pas adaptée(s)	Pas adaptée(s)	Pts. max.	Pts. obtenus
					0.5	
					0.5	
					0.5	
3. Compétences professionnelles	Adaptée(s)	Plutôt adaptée(s)	Plutôt pas adaptée(s)	Pas adaptée(s)	Pts. max.	Pts. obtenus
					0.5	
					0.5	
					0.5	

Total (report sur la page de couverture)

4.5	
-----	--

Examen professionnel fédéral de concierge 2019**Épreuve d'examen n 5.1****Administration et gestion du personnel****Position****écrit****5.1****Durée****120 minutes***n:***Feuille de travail de l'exercice 12***Pts. max.**Pts. obtenus*

a) Étapes menant à la nouvelle attribution du poste

Étape	Objectif		
		1	
		1	
		1	
		1	

b) Travaux administratifs

	0.5	
	0.5	
	0.5	

Total (report sur la page de couverture)**5.5**

c) Certificat

<p>1. Informations sur la personne, sa fonction et la durée de l'emploi</p> <p>Max Hurni, né le 10 mai 1973, domicilié à Biberist, a été employé dans notre entreprise en tant que concierge du 1^{er} janvier 2008 au 30 juin 2019.</p>		
<p>2. Domaines d'activité</p> <p>Ses fonctions consistaient notamment:</p> <ul style="list-style-type: none"> - abc - def - ghi 		
<p>3.</p>	0.5	
<p>4.</p>	0.5	
<p>5.</p>	0.5	
<p>6. Phrase de conclusion</p> <p>Nous remercions Max Hurni pour le travail fourni et lui souhaitons le meilleur pour l'avenir tant au niveau professionnel que privé.</p>		
<p>7. Date et signature</p> <p>Wetzikon, le 30 juin 2019</p> <p style="text-align: right;">Hans-Georg Gubler</p>		

Total (report sur la page de couverture)

1.5	
-----	--

Examen professionnel fédéral de concierge 2019

Épreuve d'examen n 5.1

Administration et gestion du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n:

Feuille de travail de l'exercice 13

Pts. max.

Pts. obtenus

a) Avantages de la délégation

	1	
	1	
	1	
	1	

b) Délégation réalisée avec succès

	1	
	1	
	1	

c) Pourquoi les supérieurs hiérarchiques ne délèguent-ils pas volontiers?

	1	
	1	
	1	

Total (report sur la page de couverture)

10

Examen professionnel fédéral de concierge 2019

Épreuve d'examen n 5.1

Administration et gestion du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n:

Feuille de travail de l'exercice 14	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
--	------------------	---------------------

a) Mesures pertinentes

	1	
	1	
	1	
	1	

b) Mesures non pertinentes

Mesure non pertinente	Justification		
		1	
		1	

Feuille de travail de l'exercice 15	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
--	------------------	---------------------

a) Mesures préventives pertinentes

Mesure pertinente	Effet		
		1	
		1	
		1	

Total (report sur la page de couverture)

9	
----------	--

b) Raisons du conflit

	1	
	1	

Feuille de travail de l'exercice 16

Pts. max.

Pts. obtenus

a) Raisons

	0.5	
	0.5	
	0.5	

b) Mesures pour l'avenir

	0.5	
	0.5	
	0.5	

Total (report sur la page de couverture)

5

Examen professionnel fédéral de concierge 2019

Épreuve d'examen n 5.1

Administration et gestion du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n:

Feuille de travail de l'exercice 17	Pts. max.	Pts. obtenus
<p>a) <i>Lieu d'exécution pour l'aspirateur à feuilles?</i></p> <p><input type="checkbox"/> Zurich <input type="checkbox"/> Baar <input type="checkbox"/> Lucerne</p> <p>Article de loi:</p>	2	
<p>b) <i>Lieu d'exécution pour le prix d'achat?</i></p> <p><input type="checkbox"/> Zurich <input type="checkbox"/> Baar <input type="checkbox"/> Lucerne</p> <p>Article de loi:</p>	2	
<p>c) Réponse:</p> <p>Article de loi:</p>	2	
<p>d) Réponse:</p>	1	

Total (report sur la page de couverture)

7	
---	--

Examen professionnel fédéral de concierge 2019**Épreuve d'examen n 5.1****Administration et gestion du personnel****Position****écrit****5.1****Durée****120 minutes***n:*

Feuille de travail de l'exercice 18	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
1.	1	
2.	1	
3.	1	
Article de loi:	2	

Feuille de travail de l'exercice 19	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
Justification:	1	
Article de loi:	1	

Total (report sur la page de couverture)**7**

Examen professionnel fédéral de concierge 2019**Épreuve d'examen n 5.1****Administration et gestion du personnel****Position****écrit****5.1****Durée****120 minutes****n:**

Feuille de travail de l'exercice 20	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
1. Possibilité légale	1	
2. Possibilité légale	1	
3. Possibilité légale	1	
Communication:	2	

Feuille de travail de l'exercice 21	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
1. Mesure immédiate	1	
2. Mesure immédiate	1	
3. Mesure immédiate	1	
Article de loi:	2	

Total (report sur la page de couverture)

10

Examen professionnel fédéral de concierge 2019**Épreuve d'examen n 5.1****Administration et gestion du personnel****Position****écrit****5.1****Durée****120 minutes***n:*

Feuille de travail de l'exercice 22	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
1. Élément du devoir de vigilance:	1	
2. Élément du devoir de vigilance:	1	
3. Élément du devoir de vigilance:	1	

Feuille de travail de l'exercice 23	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
a) Délai:	1	
b) Article de loi:	1	

Feuille de travail de l'exercice 24	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
a) Influence:	1	
b) Article de loi:	1	
c) Date:	1	

Total (report sur la page de couverture)

8

Examen professionnel fédéral de concierge 2019

Épreuve d'examen n 5.1

Administration et gestion du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n:

Feuille de travail de l'exercice 25	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
a)	1	
b)	1	
c) 1. 2. 3.	3	

Total (report sur la page de couverture)

5	
----------	--