

Procédure de qualification 2021

Professionnelle du cheval Professionnel du cheval CFC

Connaissances professionnelles, examen écrit

Point d'ap. 3: Encadrement de la clientèle et enseignement à la clientèle

Nom

Prénom

Numéro de candidat

Date

Durée 35 minutes

- Informations**
- Le nombre de points possible est indiqué pour chaque exercice.
 - Les exercices ne doivent pas obligatoirement être résolus dans l'ordre donné.
 - Dans un exercice, si un certain nombre de réponses est exigé, le nombre allégué est obligatoire.
 - Les réponses sont évaluées dans l'ordre indiqué.
 - Les réponses excédentaires ne sont pas évaluées.
 - Seuls des points entiers ou des demi-points sont donnés
 - Par chaque signe d'énumération dans la question, une réponse est attendue.
 - Afin de faciliter la lecture de ce document, on utilise soit la forme masculine, soit la forme féminine, mais elles s'appliquent toujours aux deux sexes.

Aide auxiliaire aucune

Point d'appréciation	Points maximum	Points obtenus
3: Encadrement de la clientèle et enseignement à la clientèle	50	

Signatures des expertes/experts:

.....

Délai d'attente: ces épreuves d'examens ne peuvent pas être utilisées comme exercice avant le **31 décembre 2022.**

Élaboré par: Organisation du monde du travail Métiers liés au cheval
Distributeur: CSFO, département procédures de qualification, Berne

		Nombre de points											
		maximal	atteint										
Exercice 1 d1.1 Votre supérieur-e souhaite que vous favorisiez les affirmations à la première personne (je...) lors des contacts avec les clients. a) Décrivez deux avantages des messages à la première personne (je...). 1. 2. b) Décrivez deux inconvénients lorsque l'on s'adresse aux gens à la deuxième personne (tu...). 1. 2.		1											
		1											
Exercice 2 d1.4 Deux collaboratrices de votre écurie ont toujours à nouveau des discussions animées entre elles. C'est désagréable pour vous et pour les visiteurs de l'écurie. Vous avez décidé de parler aux deux employées afin d'essayer de régler leurs différends à l'aide du schéma de résolution de conflits que vous connaissez. Veuillez présenter le schéma de résolution des conflits dans le tableau : <table><tr><th>Etapas du procédé</th><th>Un contenu possible et un résultat possible</th></tr><tr><td> • </td><td> Contenu : Résultat: </td></tr><tr><td> • </td><td> Contenu : Résultat: </td></tr><tr><td> • </td><td> Contenu : Résultat: </td></tr><tr><td> • </td><td> Contenu : Résultat: </td></tr></table>		Etapas du procédé	Un contenu possible et un résultat possible	•	Contenu : Résultat:	•	Contenu : Résultat:	•	Contenu : Résultat:	•	Contenu : Résultat:	9	
Etapas du procédé	Un contenu possible et un résultat possible												
•	Contenu : Résultat:												
•	Contenu : Résultat:												
•	Contenu : Résultat:												
•	Contenu : Résultat:												
Report		11											

	Nombre de points	
	maximal	atteint
Report	11	
Exercice 3 d2.1 Votre supérieur-e se plaint de perdre de plus en plus de clients. Il/elle cherche donc des solutions et donne la mission à tous les collaborateurs de chercher les causes possibles et de les noter. a) Quelles pourraient être les raisons de la perte de clientèle ? Nommez-en 4. 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ b) Nommez quatre idées pouvant mener à une augmentation de la clientèle. 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____	2 2	
Exercice 4 d3.1 Vous avez vu une annonce pour un emploi et souhaitez en savoir plus au sujet de l'exploitation. Pour vous, il est important de pouvoir travailler dans une «bonne » écurie, c'est pourquoi vous regardez attentivement le site internet de l'entreprise. a) Nommez 4 éléments que vous observez en particulier lorsque vous visitez/étudiez le site internet de l'entreprise. 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ <i>Suite de la question 4 à la page 4</i>	2	
Report	17	

		Nombre de points	
		maximal	atteint
Report		17	
<i>Suite de l'exercice 4</i> b) A quoi attachez-vous de l'importance lorsque vous visitez une exploitation pour éventuellement y travailler? Nommez 4 aspects qui sont très importants pour vous. 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____		2	
Exercice 5 d4.1 Un cavalier est en train de désespérer. Il ne parvient pas à effectuer une serpentine de trois boucles de façon précise, alors que son niveau équestre le lui permettrait. Nommez six possibilités d'apprendre de manière méthodique à ce cavalier à effectuer des serpentines. 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____		3	
Report		22	

	Nombre de points	
	maximal	atteint
Report	22	
Exercice 6 d4.3 Vous observez une élève lors du pansage d'un cheval, car vous suspectez qu'elle a peur du cheval. a) Nommez 4 signes qui indiquent que la cavalière a peur. 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ b) Nommez 4 causes possibles de la crainte de l'élève. 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ c) Enumérez 4 choses que vous pouvez faire pour réduire la crainte de l'élève. 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____	2 2 2	
Exercice 7 d4.6 Lors de la préparation d'une leçon d'équitation de 60 minutes, vous diviser la leçon en trois phases différentes. Nommez ces trois phases. 1. _____ 2. _____ 3. _____	1	
Report	29	

		Nombre de points											
		maximal	atteint										
Report		29											
Exercice 8 d4.7 Votre supérieur-e souhaite que vous établissiez un plan de leçon. Expliquez l'utilité d'un tel plan en 3 phrases. 1. _____ _____ 2. _____ _____ 3. _____ _____		3											
Exercice 9 d4.4 Vous planifiez une leçon de théorie sur le thème des soins aux chevaux. a) Vous divisez la leçon en 4 parties, lesquelles ? b) Pour chaque partie, nommez 2 contenus que vous transmettez ou exercices que vous effectuez. <table><tr><th>a) Partie de la leçon</th><th>b) Contenu/exercices</th></tr><tr><td>_____ _____</td><td> • • </td></tr><tr><td>_____ _____</td><td> • • </td></tr><tr><td>_____ _____</td><td> • • </td></tr><tr><td>_____ _____</td><td> • • </td></tr></table>		a) Partie de la leçon	b) Contenu/exercices	_____ _____	• •	_____ _____	• •	_____ _____	• •	_____ _____	• •	8	
a) Partie de la leçon	b) Contenu/exercices												
_____ _____	• •												
_____ _____	• •												
_____ _____	• •												
_____ _____	• •												
Report		40											

		Nombre de points											
		maximal	atteint										
Report		40											
Exercice 10 d5.3 Lors d'une séance d'information pour les pensionnaires et leurs cavalier-ères, vous êtes responsable d'informer les personnes présentes au sujet de la procédure et du comportement à adopter en cas d'incendie. Numérotez les actions indiquées ci-dessous dans le bon ordre. <table><tr><th>Action</th><th>Numéro</th></tr><tr><td>Passer les appels d'urgence</td><td></td></tr><tr><td>Éteindre, respectivement accueillir les pompiers</td><td></td></tr><tr><td>Rester calme et évaluer la situation</td><td></td></tr><tr><td>Amener les personnes/animaux en lui sûr</td><td></td></tr></table>		Action	Numéro	Passer les appels d'urgence		Éteindre, respectivement accueillir les pompiers		Rester calme et évaluer la situation		Amener les personnes/animaux en lui sûr		2	
Action	Numéro												
Passer les appels d'urgence													
Éteindre, respectivement accueillir les pompiers													
Rester calme et évaluer la situation													
Amener les personnes/animaux en lui sûr													
Exercice 11 d4.9 Dans votre entreprise, vous accordez de l'importance à ce que les objectifs d'apprentissage soient vérifiés à l'aide d'un contrôle d'apprentissage lors de chaque leçon. a) Expliquez à quel moment d'une leçon d'équitation d'une heure vous effectuez un contrôle d'apprentissage b) Comment le contrôle d'apprentissage doit-il être formulé ?		0.5											
		0.5											
Exercice 12 d5.1 Dans votre entreprise vous enseignez beaucoup. Vos clients sont principalement des débutants, qui sont encore inexpérimentés avec les chevaux. Décrivez à l'aide de deux exemples, comment vous formez les débutants à manipuler les chevaux en toute sécurité. 1. 2.		2											
Report		45											

		Nombre de points maximal atteint											
Report		45											
Exercice 13 d6.3 Vous êtes chargé-e d'enseigner le nouveau groupe de voltige. Nommez quatre exercices, permettant d'entraîner différentes parties du corps des voltigeurs, que vous souhaiteriez utiliser pour l'échauffement. <table><tr><th>Partie du corps</th><th>Exercice</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		Partie du corps	Exercice									2	
Partie du corps	Exercice												
Exercice14 d7.1 Une mère ne comprend pas pourquoi sa fille doit commencer par des leçons de longe d'assiette. Enumérez trois arguments pour mettre en avant l'utilité des leçons à la longe pour débiter l'équitation. 1. _____ 2. _____ 3. _____		3											
Total		50											