

SUJET N° 2

RELATIONS COMMERCIALES

1) Conciergerie

Monsieur LEDOUX, client de la chambre 405, vous demande de lui réserver une table dans un restaurant asiatique.

- Utiliser un minitel ou un annuaire pour effectuer la recherche.

2) Réception

Monsieur Michel s'avance à la réception, il souhaite réserver un coffre individuel.

- Que faites-vous ?

BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT			
SESSION 2000	Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE	Durée : 1 heure	Coef. :
SUJET N°2	RELATIONS COMMERCIALES	Page : 1/4	

SUJET N° 2

RESTAURATION

Préparer et servir le petit déjeuner suivant :

- ◆ 1 thé complet.

BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT			
SESSION 2000	Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE	Durée : 0 H 45	Coef. :
SUJET N°2	RESTAURATION	Page : 2/4	

SUJET N° 2

SERVICE DES ÉTAGES

Faire une chambre en recouche.

NOTE AU JURY

Prévoir une panne dans la chambre ou la salle de bain.

BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT			
SESSION 2000	Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE	Durée : 1 heure	Coef. :
SUJET N°2	SERVICE DES ÉTAGES	Page : 3/4	

SUJET N° 2

SERVICE LINGERIE

Vous devez produire le bon d'échange selon l'état suivant (nous sommes le 26 juin 2000) :

N°	Type	Situation de la chambre	Date d'arrivée	Date de départ	Nbre de personnes	Observations
201	DB	L	26/06			
202	TW	OCC	23/06	26/06	3	
203	TW	OCC	24/06	27/06	2	
204	TW	L				
205	DB	L				
206	DB	OCC	25/06	28/06	2	
207	SGL	L				
208	TW	HS				
209	SGL	OCC	24/06	26/06	1	Alèse tachée
210	APPT	OCC	24/06	28/06	4	

DB : double

SGL : single

TW : twin

APPT : appartement = double + canapé

Le linge est changé tous les 2 jours dans les recouches.

N°APPT.	Grand drap	Petit drap	Taie d'oreiller	Alèze	Serviettes éponge	Drap de bain	Tapis de bain
201							
202							
203							
204							
205							
206							
207							
208							
209							
210							
TOTAL							

BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT

SESSION 2000	Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE	Durée : 0 h 30	Coef. :
SUJET N°2	SERVICE LINGERIE	Page : 4/4	

DANS CE CADRE	Académie :	Session :	Modèle E.N.
	Examen :	Série :	
	Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :	
	Epreuve/sous épreuve :		
	NOM		
	(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)		
NE RIEN ECRIRE	Prénoms :	n° du candidat	<input type="text"/>
	Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)	

GESTION ADMINISTRATIVE COURANTE

(6 pts)

Question n° 1

Compléter le tableau suivant :

DATE	29.01.00	30.01.00	31.01.00
CHAMBRES DISPONIBLES	180	180	180
CHAMBRES LOUEES	159	118	87
NOMBRE DE CLIENT	240	155	143
TAUX D'OCCUPATION			
INDICE DE FREQUENTATION			

Expliquer vos calculs.
Ne conserver que deux chiffres après la virgule.

BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT		
SESSION 2000	Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE	Durée : 0 h 45 Coef. :
SUJET N°2	GESTION ADMINISTRATIVE COURANTE SUJET MANUEL	Page : 1/4

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

Question n° 2

(6 pts)

Dans quelle(s) pièce(s) peut-on trouver le linge suivant :

PIECE LINGE	SALLE DE BAIN	CHAMBRE	MATIERE NON UTILISEE EN HOTELLERIE
COTON VELOURS			
COTON POLYESTER 50.50			
VISCOSE			
NID D'ABEILLE			
LAINE			
COTON BOUCLETTE			

Question n°3

(6 pts)

Quelles sont les différentes gestions de nettoyage et d'entretien du linge d'un hôtel ?
Expliquer.

—
—
—

BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT			
SESSION 2000	Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE	Durée : 0 h 45	Coef. :
SUJET N°2	GESTION ADMINISTRATIVE COURANTE SUJET MANUEL	Page : 2/4	

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

Question n°4

(2 pts)

Citer 4 précautions à prendre pour éviter les no-shows ?

.....

.....

.....

.....

BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT			
SESSION 2000	Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE	Durée : 0 h 45	Coef. :
SUJET N°2	GESTION ADMINISTRATIVE COURANTE SUJET MANUEL	Page : 3/4	

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

GESTION ADMINISTRATIVE COURANTE

SUJET INFORMATIQUE

- 1) M. PETITJEAN s'est présenté à la réception, il bénéficie d'une réduction de 15 % sur le prix de sa chambre.
Créez la facture de ce client en faisant apparaître la réduction et éditez-la.

- 2) M. et Mme ULTIMO et leurs deux enfants (14 et 16 ans) souhaitent deux chambres proches pour 4 nuits. Ils versent un acompte de 800 F, et vous demandent le règlement du taxi : 358,00 F.

BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT			
SESSION 2000	Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE	Durée : 0 h 45	Coef. :
SUJET N°2	GESTION ADMINISTRATIVE COURANTE SUJET INFORMATIQUE	Page : 4/4	