

SUJET N° 3

RELATIONS COMMERCIALES

1) Conciergerie

Monsieur ROLAND vous demande de commander un bouquet de fleurs pour sa femme. Que faites-vous ?

2) Réception

Monsieur DURAND téléphone pour modifier sa réservation. Modifier le dossier.

NOTE AU JURY

Le candidat devra reprendre la réservation initiale et établir un bulletin de modification qu'il devra agraffer avec le dossier.

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

SUJET N° 3

RESTAURATION

Préparer et servir le petit déjeuner suivant :

- ◆ 1 thé citron.

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

SUJET N° 3

SERVICE DES ÉTAGES

Faire une salle de bain à blanc en vue de l'arrivée de Mr PETIT.

NOTE AU JURY

Prévoir un objet perdu.

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

SUJET N° 3

SERVICE LINGERIE

Lire les étiquettes de linge suivantes :

NOTE AU JURY

Produire différentes étiquettes d'entretien de vêtements.

BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT			
SESSION 2000	Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE	Durée : 0 h 30	Coef. :
SUJET N°3	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		
	<small>(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)</small>		
	Prénoms :	n° du candidat	<input type="text"/>
	Né(e) le :	<small>(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)</small>	

	NE RIEN ECRIRE		

GESTION ADMINISTRATIVE COURANTE

Question n° 1

(5 pts)

Vous êtes réceptionniste et nous sommes le 26/06/2000, 15 heures.

M. et Mme SING doivent déménager de la chambre 306 à la chambre 506, suite à un problème d'eau.

Chambre 306 : 1 GL B WC 580 frs

Chambre 506 : 1 GL D WC 490 frs

Remplir le bordereau concernant ce délogement en annexe 1.

Question n° 2

(15 pts)

Sachant que M. et Mme SING sont restés 3 jours en 306 et 5 jours en 506, que les débours se montent à 4 500 frs, que le prix des petits déjeuners est de 95 frs par personne ; qu'une réduction de 10 % doit être effectuée pour le séjour (nuits + petits déjeuners) en 506.

Etablir la note de fin de séjour en annexe 2.

BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT			
SESSION 2000	Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE	Durée : 0 h 45	Coef. :
SUJET N°3	GESTION ADMINISTRATIVE COURANTE SUJET MANUEL	Page : 1/5	

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

ANNEXE 1

HOTEL SARAH BERNHARDT		Bulletin de délogement	
Nom du client :			
Ancien numéro de chambre :		Nouveau numéro de chambre :	
Ancien prix :		Nouveau prix :	
Raison du délogement :			
Date :		Heure :	
Signature du réceptionniste :		Signature du chef de réception :	

BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT			
SESSION 2000	Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE	Durée : 0 h 45	Coef. :
SUJET N°3	GESTION ADMINISTRATIVE COURANTE SUJET MANUEL	Page : 2/5	

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

GESTION ADMINISTRATIVE COURANTE

SUJET INFORMATIQUE

- 1) Enregistrez la réservation de M. VINCENT, selon le courrier joint en annexe 3.

- 2) Enregistrez les consommations des clients de la chambre 303 et éditez la facture :
 - * café simple 1
 - * thé complet 1
 - * téléphone 70 impulsions
 - * mini bar : 1 Coca Cola

BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT			
SESSION 2000	Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE	Durée : 0 h 45	Coef. :
SUJET N°3	GESTION ADMINISTRATIVE COURANTE SUJET INFORMATIQUE	Page : 4/5	

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

ANNEXE 3

*M. Mme VINCENT
25 rue Poincaré
72000 Le MANS*

Monsieur,

Ma femme et moi souhaitons réserver une chambre du 20 au 25 août 2000.

Nous préférons une chambre à 2 lits avec douche, bien située, le plus haut possible.

Ci-joint vous trouverez un chèque de 300 francs d'arrhes.

*Pourriez-vous prévoir un beau bouquet de fleurs à installer dans notre chambre ?
Ce sera notre anniversaire de mariage.*

*Dans l'attente de ce prochain séjour, recevez, Monsieur, l'expression de nos
meilleures salutations.*

BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT			
SESSION 2000	Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE	Durée : 0 h 45	Coef. :
SUJET N°3	GESTION ADMINISTRATIVE COURANTE SUJET INFORMATIQUE	Page : 5/5	

SUJET N° 3

RELATIONS COMMERCIALES

1) Conciergerie

Monsieur ROLAND vous demande de commander un bouquet de fleurs pour sa femme. Que faites-vous ?

2) Réception

Monsieur DURAND téléphone pour modifier sa réservation. Modifier le dossier.

NOTE AU JURY

Le candidat devra reprendre la réservation initiale et établir un bulletin de modification qu'il devraagrafer avec le dossier.

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

SUJET N° 3

RESTAURATION

Préparer et servir le petit déjeuner suivant :

- ◆ 1 thé citron.

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

SUJET N° 3

SERVICE DES ÉTAGES

Faire une salle de bain à blanc en vue de l'arrivée de Mr PETIT.

NOTE AU JURY

Prévoir un objet perdu.

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

SUJET N° 3

SERVICE LINGERIE

Lire les étiquettes de linge suivantes :

NOTE AU JURY

Produire différentes étiquettes d'entretien de vêtements.

BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT			
SESSION 2000	Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE	Durée : 0 h 30	Coef. :
SUJET N°3	SERVICE LINGERIE	Page : 4/4	