

Gestion Administrative (1 heure)

Vous travaillez à l'hôtel « l'Archipel » (2 étoiles) situé près du centre d'examen.

Voir descriptif - annexe 1.

Voir planning prévisionnel - annexe 2.

1. Vous recevez un fax de l'agence « Idéal Vacances » à TOURS (avec laquelle l'hôtel a passé un contrat) vous demandant pour la nuit du 8 au 9

3 points

- 9 chambres pour couples
- 4 chambres pour 2 personnes demi-pension.
- 2 chambres pour couple avec enfant en

vous répondez par fax . (voir annexe 3 - à rendre avec la copie)

2. En faisant la chambre 13 à blanc, vous trouvez une trousse de toilette.

a) Quelle sera votre démarche ?

2 points

b) Compléter le bon d'objets trouvés.

1 point

N°ordre	date	nom du client	nature	trouvé par :	restitué le...	par...	obs
		Ou n° chambre		lieu :			

ACADEMIE DE CAEN		Session 2002	
Durée : 1 h 00	Page 1/6	BEP Hôtellerie – Restauration dom. hébergement + CAP associé	
SUJET		EP1 : Pratique professionnelle – Gestion administrative	

Nom : Prénom : N° d'insc. :

3°) calculez le T.O. du 3 de ce mois.

- Donner la fourmule

1 point

- Calcul du T.O.

2 points

4°) On prévoit pour demain l'arrivée de Mr DUPRE, client habituel, PDG d'une Société bien connue.

- Dans quelle catégorie de clientèles, classez-vous ce client. Expliquez votre réponse

1 point

- Quel sera le travail de la gouvernanted'étage avant l'arrivée de Mr DUPRE ? (réponses précises).

1 point

- Comment sera-t-elle certaine d'avoir bien personnalisé le séjour de ce client ? (expliquer).

1 point

Gestion Administrative

5°) Réaliser la facture de Mr ROBERT, sachant qu'il prend un café à 3 € ainsi qu'un apéritif à 5 € chaque soir, et que le dernier jour, il a envoyé trois fax.

FICHE DE RESERVATION		
RESERVATION	MODIFICATION	ANNULATION
DATE D'ARRIVEE : 2 / ...	DUREE DU SEJOUR :	DATE DE DEPART 4 / ...
HEURE D'ARRIVEE : 19h	CATEGORIE DE CHAMBRE : D bain	NOMBRE DE PERSONNES : 2
OU NUMERO DE CHAMBRE :	OPTION <input type="checkbox"/>	RESERVATION FERME <input checked="" type="checkbox"/>
NOM ET PRENOM : ROBERT Paul	ADRESSE : Marseille	N° TELEPHONE :
SOURCE DE RESERVATION :	ADRESSE :	TELEPHONE :
FACTURE REGLEE PAR :	CONDITIONS / PRIX : Demi-pension	DATE DE VERSEMENT :
ARRHES <input checked="" type="checkbox"/> 30 €	MONTANT :	MODE DE REGLEMENT :
OBSERVATIONS :		
RESERVATION ACCEPTEE PAR : <i>Martine</i>	ATTENTIONS SPECIALES :	
DATE : 30 / ...	MODE DE RESERVATION :	

MOIS DE	N° de la chambre :		
	1er jour	2ème jour	3ème jour
Pension complète			
½ pension ou soirées étape			
Chambre			
Petit-déjeuner			
Bar			
Cave			
Restaurant			
Téléphone/Fax			
TOTAL DU JOUR			
Report de la veille			
TOTAL GENERAL			

3 Points

Gestion Administrative

Hôtel l'Archipel (2 étoiles) (près du centre d'examen)

20 chambres – 1 restaurant – 1 bar.
Avec vue sur mer ou parc.

Les chambres sont ainsi réparties :

- 6 TWIN (3 bains et 3 douches)
- 3 TRIPLES (3 bains)
- 11 DOUBLES (6 bains – 5 douches)

Tarifs

-TWIN – douche.....	48.00 €
-TWIN – bain.....	52.00 €
- DOUBLE – douche	50.00 €
- DOUBLE – bain...	54.00 €
- TRIPLE.....	60.00 €
- petit déjeuner.....	5.30 €
- téléphone 1 impulsion	00.15 €
- fax.....	00.15 €
- animal/jours.....	5.34 €

restaurant menus

- bord de mer	11.40 €
- au fil de l'eau	14.50 €
- régional	19.00 €
- demi-pension	62.00 €

nous sommes le 4 du mois
il est 10 h.

N° de CHAMBRE	EXPOSITION	TYPE de CHAMBRE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Parc	Double Bain			← DUPONT →								
2	Mer	Twin Douche		← DURAND →						← DUCHAMPS →			
3	Parc	Double Bain					← HERBERT →						
4	Mer	Twin Bain											
5	Parc	Double Douche											
6	Mer	Double Douche										← ANTOINE →	
7	Parc	Double Douche	← MARTINS →			← BEL AÏI →							
8	Mer	Triple Bain						← DUPRE →		← RISOLI →			
9	Parc	Double Bain		← ROBERT →					← BRUCHER →				
10	Mer	Twin Douche											
11	Parc	Double Bain		← LE MOINE →				← LE BUALE →		← MINNEN →		← PLANTE →	
12	Mer	Double Bain											
13	Parc	Twin Bain		← CASANOVA →									
14	Mer	Twin Douche			← PARIS →							← PLUTON →	
15	Parc	Double Douche				← MEYER →						← BERTIN →	
16	Mer	Double Douche											
17	Parc	Triple Bain				← RICHAUD →							
18	Mer	Triple Bain											
19	Parc	Twin Bain											
20	Mer	Double Bain										← DUROIS →	

Annexe 2

Gestion Administrative

1° fax réponse

TELECOPIE		Date: _____		
		Nombre de pages (celle-ci comprise): <u>01</u>		
A : _____ _____		De : _____		
Télécopie : _____		Téléphone : _____		
		Télécopie : _____		
Notes :	<input checked="" type="checkbox"/> Urgent	<input type="checkbox"/> Pour information	<input checked="" type="checkbox"/> Réponse au plus vite	<input type="checkbox"/> Veuillez commenter