

Académie de Nantes

SPECIALITE **CAP Hébergement** Session **2002**
BEP Hôtellerie – Restauration option Hébergement
EPREUVE **EP1 : Pratique professionnelle**

Durée **5H.** Coefficient **CAP 12 / BEP 8**

Sujet n° **20676 A** Date : **Lundi 17 et Mardi 18 juin 2002** S **1/31**

Instruments de calcul autorisés : **OUI** ~~NON~~ (Rayer la mention inutile)

STRUCTURE D'ENSEMBLE DE L'ÉPREUVE

A / Service d'Accueil : 2 heures (Ref. Brochure BEP Hôtellerie Restauration)

1 / Relations Commerciales

+ Jeu de Rôle :

a / Mise en Situation (15 Minutes)

- Fiche de Poste

- Prise de Connaissance de l'environnement, des documents et du matériel

b / Réalisation (45 Minutes)

2 / Gestion administrative courante

+ Travaux pratiques sur machine :

- Réalisation d'une tâche administrative (1 Heure)

B / Service des Etages : 1 heure

+ Travaux pratiques (1 heure)

C / Lingerie : 45 minutes

+ Travaux pratiques (centre d'examen : 45 minutes)

D / Restauration d'Etage : 1 heure 15

+ Travaux pratiques (centre d'examen : 1 heure 15)

DUREE TOTALE DE L'ÉPREUVE : 5 HEURES

TEXTE DE L'EPREUVE

SPECIALITE **CAP Hébergement**
BEP Hôtellerie – Restauration option Hébergement
 EPREUVE **EP1 : Pratique professionnelle**

Sujet n° 20656A

S 2/31

PLANNING D'OCCUPATION JOURNALIERE

DATE

N°	CONFORT	PRIX	Nbre de Pers.	Nationalité	NOM DES CLIENTS	OBSERVATIONS
		€				
101	GL BWC	91.50				
102	GL BWC	91.50				
103	2L BWC	103.70				
104	GL DWC	70.15				
105	2L DWC	79.25				
106	GL DWC	70.15				
107	2L BWC	94.52				
108	GL BWC	82.30				
109	2L DWC	73.15				
110	GL DWC	67.00				
111	GL BWC	82.30				
112	2L DWC	73.15				

Les chambres 111 et 112 sont communicantes.

4

TEXTE DE L'ÉPREUVE

SPECIALITE **CAP Hébergement**
BEP Hôtellerie – Restauration option Hébergement
ÉPREUVE **EP1 : Pratique professionnelle**

Sujet n° **20 656 A**

S 4/31

TARIF GENERAL

Chambre 0 BWC sur Mer	91.50
Chambre 0 BWC sur Parc	82.30
Chambre XX BWC sur Mer	103.70
Chambre XX BWC sur Parc	94.50
Chambre 0 DWC sur Mer	70.15
Chambre 0 DWC sur Parc	67.00
Chambre XX DWC sur Mer	79.25
Chambre XX DWC sur Parc	73.20
Garage : 1 voiture	9.15
Menu Dégustation	48.80
Menu Gourmet	63.30
Menu Gastronomique	79.30
Petit Déjeuner complet	8.40
Petit Déjeuner simple	5.30
Jus de fruits pressés	5.50
Œufs Coque	4.90
Œufs au bacon	6.40

CARTE DU BAR

Whisky	6.90
Kir Royal	7.00
Ricard	5.30
Martini	5.50
Suze	5.80
Porto	6.40
Cocktail Maison	8.40
Cognac	6.40
Armagnac	6.90
Calvados	6.10
Chartreuse	7.00
Rhum	5.80
Crème de Cassis	4.90
Pippermint	6.70
Café, thé, infusion	1.50
Kronenbourg	3.30
Heineken	4.00
Orangina, Coca Cola	3.80
Jus de fruits	3.20
Gini, Schweppes	3.20
Canada-Dry	3.20

CARTE

Melon au Porto	8.90	Pavé de Charollais	16.00
Avocat au crabe	9.90	Côte de Boeuf grillée (2)	29.70
Jambon de Pays	10.40	Steack au Poivre	14.50
Saumon fumé	14.50	Carré d'agneau (2 pers)	29.70
Assiette de crudités	6.90	Plateau de fromages	9.10
Huîtres de Claire (1 dz)	9.50	Corbeille de Fruits	6.90
Plateau de fruits de Mer	21.30	Fruit Givré ou Melba	8.90
Homard grillé	22.10	Cerises Jubilé	12.20
Coquilles Saint Jacques	14.50	Glace	6.90
Sole Normande	14.90	Pâtisserie	8.40
Suprême de Barbue	12.50	Sorbet	7.60
Aiguillette de Caneton	15.10		

TEXTE DE L'ÉPREUVE

SPECIALITE **CAP Hébergement**
BEP Hôtellerie – Restauration option Hébergement
 ÉPREUVE **EP1 : Pratique professionnelle**

Sujet n° **20656 A**

S 5/31

CARTE DES VINS

Muscadet	13.00	Chateauneuf du Pape	23.40
Gros Plant	9.80	Crozes Hermitage	13.00
Sancerre	14.50	Gigondas	14.50
Chinon	13.40	Tavel	13.40
Gamay	11.40		
Bourgueil	13.00	Gewurztraminer	15.10
Menetou Salon Blanc	10.40	Riesling	12.80
Menetou Salon Rosé	9.90	Sylvaner	9.90
		Tokay	14.00
Domaine de Ott	14.00	Fixin	14.50
Cassis	13.70	Vosne Romanée	22.90
Provence Cht Minuty	13.40	Mercurey	22.60
Bandol	14.30	Pouilly Fuissé	14.30
		Côtes de Beaune	23.20
Entre-deux-Mers	13.00	Beaujolais Villages	14.50
Saint-Emilion	32.00	Brouilly	14.30
Château Margaux	62.50	Fleurie	14.50
Beau Rivage	27.90		
Pomerol	34.50	Madiran	13.30
Pauillac	20.60	Cahors	13.00
Barsac	15.00	Tursan	13.50
Loupiac	13.90	Fitou	13.00
Bergerac	11.90		
Pécharmant	11.00	Laurent Perrier	42.70
Arbois	17.70	Dom Pérignon	48.80
Côtes du Jura	16.30	Taittinger	38.10
Crépy	14.50		
Apremont	14.00	Saumur	22.10
Montmélian	14.30	Clairette de Die	22.90
		Gaillac	19.50

EAUX MINÉRALES

Bouteille	3.80
1 / 2 Bouteille	3.10
1 / 4 Bouteille	2.30

7

TEXTE DE L'EPREUVE

SPECIALITE **CAP Hébergement**
BEP Hôtellerie – Restauration option Hébergement
EPREUVE **EP1 : Pratique professionnelle**

Sujet n° **20656A**

S 7/31

RECU DE VALEURS OU D'ESPECES

RECU DE	R	RECU DE	-
M :	E	M :	
CH. N° :	C	CH. N° :	
	U		
DETAIL	* R	* DETAIL	
	E		
	C		
	U		
	*		
	R		
DATE :	E	DATE	
RECU PAR :	C	SIGNATURE	
RECU N° 1578951A35	U	RECU N° 1578951A35	
Souche pour Hôtel	*	Exemplaire pour Client	

**BIENVENUE
A L'HOTEL**

Mr/Mme

N° de CHAMBRE

*Cette carte vous est nécessaire pour obtenir votre
clef à la réception. Rangez-là soigneusement.
La Direction et l'ensemble du personnel vous
souhaitent un agréable séjour*

**BIENVENUE
A L'HOTEL**

Mr/Mme

N° de CHAMBRE

*Cette carte vous est nécessaire pour obtenir votre
clef à la réception. Rangez-là soigneusement.
La Direction et l'ensemble du personnel vous
souhaitent un agréable séjour*

TEXTE DE L'ÉPREUVE

SPECIALITE **CAP Hébergement**
BEP Hôtellerie – Restauration option Hébergement
ÉPREUVE **EP1 : Pratique professionnelle**

Sujet n° 20656A

S 8/31

RESERVATION ANNULATION MODIFICATION

COMMANDE DE CHAMBRE

Important : Obligation pour le réceptionnaire d'obtenir l'heure d'arrivée ou prévenir le client que sans cette information, la chambre ne peut être gardée en saison, que jusqu'à 18 heures

NOM et PRENOM :

INSTALLATIONS DEMANDEES

ADRESSE ET N° TELEPHONE

ARRIVEE LE : A heures

DEPART LE : A heures

MODE DE RESERVATION Téléphone Visite Client Hôtel

NOM ET ADRESSE DU RESERVATAIRE :

FACTURATION A :

CONFIRMATION DEMANDEE OUI NON

INSTRUCTIONS SPECIALES

DATE DE PRISE DE LA RESERVATION :

NOM DU RECEPTIONNAIRE

TEXTE DE L'ÉPREUVE

SPECIALITE **CAP Hébergement**
BEP Hôtellerie – Restauration option Hébergement
ÉPREUVE **EP1 : Pratique professionnelle**

Sujet n° **20656A**

S **9/31**

- 1 / Un client (futur) se présente pour une location pour cet été.
Il souhaite visiter une ou deux chambres.

- 2 / Un client se présente à la réception et dit avoir réservé une chambre :
Monsieur MONTAGNE pour 2 nuits.
La réservation a été faite par un ami : Monsieur MARCHAND.

- 3 / L'agence de voyages HAVAS de Marseille vous demande par téléphone
une note pro-forma pour un de ses clients, ainsi qu'une feuille de
renseignements généraux.

- 4 / Monsieur et Madame BERKSON qui avaient réservé une chambre à grand lit,
BWC, jusqu'au 11 Juin, arrivent dans votre établissement.
Dès son arrivée, Monsieur BERKSON vous signale qu'il désire prolonger son
séjour de 2 nuits.

- 5 / Monsieur LOUVIER, ancien et fidèle client, se présente à la réception.
Comme chaque année, il a réservé une chambre pour 12 jours.
Aussi est-il fort surpris de ne pas avoir sa chambre habituelle (le N° 110).

- 6 / Monsieur JUHEL a réservé une chambre grand lit douche.
Il arrive à l'hôtel et demande une chambre supplémentaire à partir du 9 pour
ses enfants.

- 7 / La secrétaire de la société IBM téléphone pour réserver 3 singles pour le 11
courant soit 2 nuits.

- 8 / Monsieur TERRIEN se présente à la réception.
Il n'a pas réservé (il ne reste qu'une chambre à 2 personnes).
Simultanément, Monsieur LUCAS (Ch 111) téléphone : il a oublié de se
réveiller, il voulait prendre un train pour Paris et souhaite connaître le
prochain horaire.

TEXTE DE L'ÉPREUVE

SPECIALITE **CAP Hébergement**
BEP Hôtellerie – Restauration option Hébergement
ÉPREUVE **EP1 : Pratique professionnelle**

Sujet n° **20656A**S 10/31

- 9 / Monsieur SMITH arrive. Il vous demande, avant de s'installer dans sa chambre de changer 2 travellers chèques de 100 \$ chacun.
- 10 / Monsieur ROBIN (Ch 103) se présente au moment de son départ, pour régler son addition (elle est fausse).
- 11 / Monsieur DUBOIS, client(e) veut déposer ses bijoux et des espèces à la caisse .
- 12 / Monsieur GENEST, client de la ch 109, a reçu sa première note de semaine et se montre fort mécontent. En effet, les 150 Euros d'arrhes qu'il a adressés à l'hôtel au moment de sa confirmation de réservation n'ont pas été déduit de sa note de semaine.
- 13 / Monsieur RENAULT qui a réservé pour un séjour de 23 jours, en pension complète, prévient ce matin qu'un imprévu survenu dans sa famille, l'oblige à écourter son séjour. A ce jour, sa note de semaine est de 53 €. Monsieur RENAULT est un très ancien client : il avait versé 145 € d'arrhes.
- 14 / Monsieur LUCAS, client de l'hôtel, demande de lui établir une note pour que ses dépenses réelles s'élèvent à 176 € .
- 15 / Monsieur MERCIER, client(e) a présenté, lors de son arrivée, hier, un bon de forfait de l'agence de voyages FRIDEX.
- 16 / Monsieur et Madame ROUX contestent le prix de leur chambre ; en effet le montant ne correspond pas au prix affiché dans la chambre.
L a note sera réglée par la Société IBM.

TEXTE DE L'ÉPREUVE

SPECIALITE **CAP Hébergement**
BEP Hôtellerie – Restauration option Hébergement
EPREUVE **EP1 : Pratique professionnelle**

Sujet n° **20656A**S 11/31

- 17 / Le facteur vient de déposer le courrier à la réception de l'hôtel.
Le jury demande de trier le courrier.
- 18 / Monsieur et Madame SIMON, clients de l'hôtel, veulent faire un déjeuner gastronomique.
Quelles sont les possibilités offertes dans cette région.
- 19 / Monsieur BARBIER, client de l'hôtel, demande de lui indiquer les curiosités de la région
et les possibilités d'excursions.
- 20 / Monsieur WEIL désire envoyer un colis postal pour Londres + une lettre en recommandé
avec accusé de réception (pour la France).
- 21 / Monsieur et Madame ROBIN, clients, veulent rapporter des souvenirs de la région pour
un couple d'amis.
Quels conseils ? Quels vins régionaux peuvent-ils acheter ?
- 22 / Monsieur DUBOIS souhaite connaître les possibilités de transport pour son retour à
Marseille (départ prévu le 13) en train ou en avion.
- 23 / Monsieur et Madame DOUSSET désirent sortir ce soir.
Quelles sont les distractions ? Ils possèdent une voiture.
- 24 / Monsieur SIMON, client de l'hôtel, souhaite envoyer des fleurs à une amie actuellement
à Paris.

TEXTE DE L'ÉPREUVE

SPECIALITE **CAP Hébergement**
BEP Hôtellerie – Restauration option Hébergement
 ÉPREUVE **EP1 : Pratique professionnelle**

Sujet n° **20656 A**

S 12/31

GESTION ADMINISTRATIVE COURANTE

Le candidat tirera un numéro au sort (de 1 à 7)

1 - En utilisant un logiciel de restauration :

Le chef de cuisine demande de lui communiquer les fiches techniques d'un menu comportant : une entrée, un poisson, une viande, un dessert.

Trois de ces fiches existeront dans le logiciel, une sera à créer. Le jury donnera les indications des plats à faire ressortir.

2 - En utilisant un logiciel de traitement de textes :

Etablir la lettre de réponse à Mme COMBALUZIER (voir lettre en annexe à donner au candidat).

Le Chef de Réception (jury) indique oralement que la réservation est possible. Le candidat peut utiliser les documents de l'épreuve de relations commerciales.

3 - En utilisant un logiciel de traitement de textes :

- Présenter la nouvelle carte des vins qui sera en vigueur au restaurant à partir du mois de Juillet

Le candidat utilisera la carte donnée lors de l'épreuve de relations commerciales.

Les nouveaux prix seront indiqués oralement au candidat par le jury.

4 - En utilisant un logiciel de traitement de textes :

- Etablir en format A4, une feuille de message téléphonique à utiliser lors de l'absence de clients ou de personnel.

- Réduire ensuite à la photocopieuse de façon à effectuer un montage de 4 messages téléphoniques sur un format A4.

5 - En utilisant un logiciel de restauration exécuter les tâches suivantes :

un bon de livraison reçu ce jour amène à : * modifier les prix d'achats de 10 denrées

* créer 5 fiches de produits livrés qui n'existent pas en rubrique

6 - En utilisant un logiciel de restauration :

Le candidat devra saisir différents bons afin d'établir les notes de 6 tables, les solder, sachant que :

- 1 facture sera en offert,

- 1 autre payée en \$ (espèces),

- 3 autres en chèques,

- 1 en débiteur divers pour la STE IBM

Editer en cours de journée les encaissements et les ventes.

TEXTE DE L'ÉPREUVE

SPECIALITE **CAP Hébergement**
BEP Hôtellerie – Restauration option Hébergement
ÉPREUVE **EP1 : Pratique professionnelle**

Sujet n° **20656A**

S 13/31

Techniques administratives
Annexe 1- concerne la question 2.

Mr et Mme COMBALUZIER
Les Charmettes
56, avenue des arènes
13200 ARLES

Arles, le 3 Juin...

Monsieur,

Je vous serais reconnaissant de bien vouloir me réserver une chambre à grand lit avec bain, donnant sur la mer pour mon épouse et moi-même du 15 au 22 Juin.

J'espère que, cette fois-ci, la réservation sera enregistrée correctement et que le jour de notre arrivée nous ne serons pas dirigés vers un autre établissement (Hôtel des mouettes) comme en Juillet dernier, où l'accueil y était plutôt froid et les prestations fournies bien au-dessous de la valeur de leurs tarifs.

Dans l'attente de votre réponse, recevez, Monsieur, mes sincères salutations.

Mr COMBALUZIER.

TEXTE DE L'EPREUVE

SPECIALITE **CAP Hébergement**
BEP Hôtellerie – Restauration option Hébergement
 EPREUVE **EP1 : Pratique professionnelle**

Sujet n° **20656A**

S 21/31

MATIERE D'OEUVRE

HOTEL THALASSA

P. "

250 Bd LAENNEC - 44600 SAINT NAZAIRE
 TEL : 02 40 70 18 00
 TELECOPIE : 02 40 70 18 10

M. ROUX Appt N° 105

Mois de Juin.....	<u>2009</u>	<u>7</u>	<u>8</u>																	
Location.....	C.P.	<u>79,25</u>																		
Location + P. Déj. E.P.																				
Arrangement ½ Pens. MAP																				
Arrangement Pension AP																				
Petit Déjeuner			<u>16,80</u>																	
Supplément Petit Déjeuner			<u>5,50</u>																	
Déjeuner Restaurant																				
Déjeuner Appartement																				
Diner Restaurant		<u>36,60</u>																		
Diner Appartement																				
Thés, Cafés, Infusions																				
Apéritifs																				
Digestifs																				
Limonade																				
Vins		<u>9,80</u>																		
Eaux Minérales																				
Garage																				
Téléphone		<u>3,20</u>																		
Total Journalier		<u>128,85</u>																		
Reports																				
Total Général		<u>128,85</u>																		
Paiements																				
A reporter		<u>128,85</u>																		

TOTAL		
DEBOURS		
TOTAL GENERAL		
ARRHES		
TOTAL NET		

TEXTE DE L'EPREUVE

SPECIALITE **CAP Hébergement**
BEP Hôtellerie – Restauration option Hébergement
EPREUVE **EP1 : Pratique professionnelle**

Sujet n° **20656 A**

S 24/31

MATIERE D'OEUVRE

HOTEL THALASSA

P.

250 Bd LAENNEC - 44600 SAINT NAZAIRE
TEL : 02 40 70 18 00
TELECOPIE : 02 40 70 18 10

M. RENAULT Appt N° 106

Mois de Juin.....	2009	1	2	3	4	5	6	7
Location.....	C.P.	70,15	70,15	70,15	70,15	70,15	70,15	70,15
Location + P. Déj. E.P.								
Arrangement ½ Pens. MAP								
Arrangement Pension AP								
Petit Déjeuner			8,40	8,40	8,40	8,40	8,40	8,40
Supplément Petit Déjeuner								
Déjeuner Restaurant			63,30	63,30		48,80		63,30
Déjeuner Appartement								
Diner Restaurant		48,80	48,80	97,60	48,80	97,60	48,80	48,80
Diner Appartement								
Thés, Cafés, Infusions		3,00	3,00	4,50	1,52	4,50	1,52	3,00
Apéritifs				7,60		7,60		
Digestifs						6,30		
Limonade								
Vins		7,90	16,60	38,10		57,90		10,70
Eaux Minérales			3,80	3,80		2,80		
Garage								
Téléphone			5,20		2,40	8,00		6,10
Total Journalier		129,85	219,25	293,45	131,27	313,45	128,87	210,45
Reports			129,85	349,10	642,55	773,82	1087,27	1216,14
Total Général		129,85	349,10	642,55	773,82	1087,27	1216,14	1426,59
Paiements								
A reporter		129,85	349,10	642,55	773,82	1087,27	1216,14	1426,59

*Payé par cheque la
somme de 1549,59 € le 07/106*

TOTAL	1426,59
DEBOURS	123,00
TOTAL GENERAL	1549,59
ARRHES	
TOTAL NET	1549,59

