

CORRIGE

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE :

Vous êtes femme de chambre (ou valet), et vous venez d'être embauché(e) dans un hôtel 3 étoiles : l'hôtel de Pen Marc'h sur la côte bretonne.

Votre employeur, très sensible à l'accueil de ses clients, a décidé d'accorder plus de soin à ses clients handicapés (hall et comptoir de réception, salons, couloirs, chambres et sanitaires, restaurant...), tout a été repensé, pour offrir un service soigné tant aux clients valides qu'invalides.

Les premiers jours, la gouvernante vous forme aux techniques spécifiques liées à la clientèle et aux locaux.

Extrait du prospectus de l'hôtel
HOTEL PEN MARC'H ***
40 chambres (20 doubles, 10 twin, 10 triples) 15 suites 15 places de garage
Restaurant gastronomique Salon de thé Salles de conférence

1^{ère} Partie : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

1. Le jour de votre embauche, votre chef de service vous remet votre fiche de poste. Compléter la fiche ci-dessous en fonction du poste que vous occupez (zones en pointillé) **12 points**

Nom du poste occupé : <i>Femme de chambre (ou valet) (1 pt)</i>		
<u>Définition du poste (1pt)</u> <i>Personne qui entretient les chambres d'un hôtel</i>	<u>Supérieur hiérarchique (1 pt)</u> <i>La gouvernante</i>	<u>Tenue vestimentaire (1 pt)</u> <i>Blouse ou uniforme, vêtements confortables, chaussures d'intérieur ...</i>
<u>3 qualités nécessaires (3 pts)</u> <i>Au choix : robuste, rapide, organisée, aimable, soigneuse, discrète, honnête ...</i>	<u>3 activités et tâches réalisées (3 pts)</u> <i>Au choix :</i> <ul style="list-style-type: none">- Nettoyer et préparer les chambres ou appartements,- Entretien des locaux (hall, salons, couloirs, paliers s'il n'y a pas d'équipiers).- Veiller au bon fonctionnement des appareils (téléphone, télévision ...)- Assurer les petites réparations (crochets à rideaux, ampoules ...)- Surveiller discrètement tout mouvement de clientèle,- approvisionner le minibar, le plateau courtoisie ...	
<u>2 matériels utilisés (2 pts)</u> <i>Au choix : chariot d'étage, aspirateur, escabeau, cireuse ...</i>		

Groupement inter académique II	Session 2004	Code 40254	
Examen et spécialité CAP SERVICES HÔTELIERS			
Intitulé de l'épreuve EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)			
Type CORRIGE	Date et heure	Durée 30'	Coef 11
		N°de page/total C 1/5	

CORRIGE

2. L'hôtel possède plusieurs types de chambres (voir extrait du prospectus page précédente).
Indiquer la définition des mots suivants : **3 points**

- Double *Chambre pour deux personnes, à grand lit (1 pt)*
- Twin *Chambre pour deux personnes, à lits jumeaux (1 pt)*
- Suite *Logement composé de plusieurs chambres et salons (1 pt)*

- 2.1. L'hôtel ayant été rénové, la literie est neuve. Indiquer 4 qualités que doit posséder cette literie.

4 points

Au choix parmi : (1 pt par réponse)

Confortable, bon soutien, résistante, solide, anallergique, résistante au feu, réversible été/hiver, à la mousse assez dense ou avec de nombreux ressorts ensachés, avec un sommier à lattes possédant des traverses de renfort, matelas avec poignées et aérateurs, avec un beau couil, association du sommier avec le matelas correspondant, possédant le label "belle literie" ...

3. Voici l'étiquette du produit d'entretien que vous utilisez pour l'entretien des chambres **2 points**

- 4.1. Que veut dire le mot bactéricide ?

qui tue les bactéries (1 pt)

- 4.2. Et le mot fongicide ?

qui détruit les champignons et les moisissures (1 pt)

AJAX HEBERGEMENT
NETTOYANT SANITAIRE

MODE D'EMPLOI
Vaporiser le produit pur.
Etaler. Laisser agir 30
secondes. Rincer

Bactéricide selon la norme
EN 1040
Produit à usage professionnel

4. La direction de l'hôtel a mis en place une démarche qualité pour sa clientèle handicapée.
Proposer 2 actions simples que vous pouvez mettre en place dans la chambre afin d'améliorer le séjour d'un client en fauteuil roulant. **2 points**

Au choix parmi : (1 pt par bonne réponse)

- *oreillers et couvertures rangés en bas de l'armoire ou du placard*
- *télévision en veille (si inaccessible)*
- *pomme de douche accrochée en bas, près de la robinetterie*
- *accès à la salle de bain pratique (pas de porte-valise ou autres qui gênent) ...*

CAP Services hôteliers	Corrigé 40254
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	C 2/5

CORRIGE

2^{ème} PARTIE : SCIENCES APPLIQUEES

1. Dans votre office d'étage, vous possédez un fer à repasser à disposition des clients.

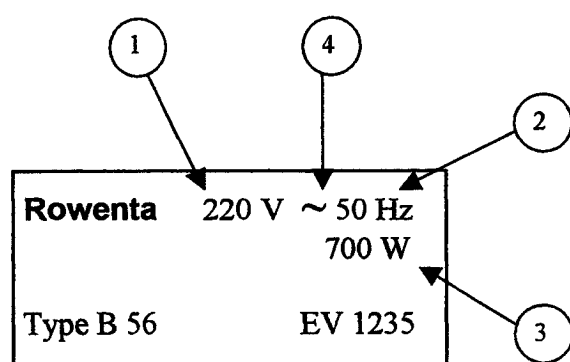
3 points

1.1. Citer l'énergie initiale et l'énergie finale du fer à repasser

- Energie initiale *Energie électrique (0,5 pt)*

- Energie finale *Energie calorifique ou thermique (0,5 pt)*

1.2. Voici la plaque signalétique de ce fer à repasser. Placer le n° correspondant à la légende dans chaque bulle du schéma. *2 points (0,5 pt par réponse)*



- 1 - Tension efficace nominale
- 2 - Fréquence de la tension
- 3 - Puissance nominale de l'appareil
- 4 - Appareil qui ne fonctionne que sous une tension

2. En procédant à la remise en état d'une chambre en recouche, vous constatez que le client a laissé ce fer branché dans sa chambre. *3 points*

2.1. Citer 4 risques professionnels auxquels vous êtes confronté(e) dans cette situation. *(2pts)*

Au choix parmi : (0,5 pt par bonne réponse)

brûlure, incendie, électrisation, électrocution, chute (à cause du fer qui traîne au sol), contusion (le fer tombe sur la personne)

2.2. Citer 2 consignes de sécurité que vous ou vos clients devez respecter lors de l'utilisation d'un fer à repasser. *(1 pt)*

Au choix parmi : (0,5 pt par bonne réponse)

- ne pas laisser l'appareil à la portée des enfants,*
- ne pas laisser pendre le cordon d'alimentation électrique,*
- toujours prendre le fer par sa poignée,*
- ne jamais diriger le jet de vapeur vers quelqu'un*

- ...

CAP Services hôteliers	Corrigé 40254
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	C 3/5

CORRIGE

3^{ème} PARTIE : GESTION, ECONOMIE, LEGISLATION

1. Le comptable de l'hôtel vous reçoit dans son bureau, afin de préparer votre contrat de travail. 11 points

1.1. Quelles informations vous concernant doit-il connaître pour remplir la déclaration unique d'embauche et vous déclarer à l'URSSAF ? Donner deux réponses. (1 pt)

Au choix : nom, prénom, numéro de sécurité sociale, adresse,...(0,5 pt par bonne réponse)

1.2. Vous êtes embauché(e) à temps complet, en CDI. Citer deux autres types de contrats possibles. (2 pts)

- *contrat à durée déterminée (1 pt)*
- *contrat d'extra ... (1 pt) Au choix*
- *contrat de travail temporaire*

1.3. Votre employeur rédige votre contrat par écrit. Citer 3 éléments qui doivent apparaître sur ce document. (3 pts)

Au choix parmi : (1 pt par bonne réponse)

Nom, prénom, adresse, date d'embauche, type de contrat, montant du salaire brut, fonction dans l'entreprise, avantages en nature prévus, horaires ...

1.4. Votre bulletin de salaire vous sera remis à la fin du mois. Comme tout bulletin de salaire, il comporte des mentions et des éléments obligatoires. (4 pts)

1.4.1. Que veulent dire ces termes ?

- Salaire brut *salaire de base avant calcul des charges (1 pt)*
- Salaire net *montant du salaire après déduction des différentes charges sociales (1 pt)*

1.4.2. Citer deux charges sociales différentes (2 pts)

Au choix parmi : (1 pt par bonne réponse)

maladie, maternité, chômage, accident du travail ...

1.4.3. Citer un avantage en nature qui peut apparaître sur un bulletin de salaire hôtelier.

le repas : 1 ou 2 par jour selon l'emploi ou le logement (1 pt)

2. Dans les vestiaires du personnel, vous repérez des documents. Citer deux documents qui doivent être affichés dans les locaux du personnel 2 points

- *le règlement intérieur (1 pt)*
- *les coordonnées de la médecine du travail ... (1 pt)*

CAP Services hôteliers	Corrigé 40254
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	C 4/5

CORRIGE

3. L'hôtel de Pen Marc'h possède 3 étoiles. Pour les obtenir, il a dû répondre à des normes très strictes.

5 points

A l'aide de l'extrait des normes (tableau ci dessous) et du prospectus de l'hôtel, répondre aux questions posées.

Extrait du prospectus de l'hôtel
HOTEL PEN MARC'H ***
40 chambres (20 doubles, 10 twin, 10 triples) 15 suites 15 places de garage
Restaurant gastronomique Salon de thé Salles de conférence

DESCRIPTION DES AMENAGEMENTS	CATEGORIES (étoiles)					
	0*	1*	2*	3*	4*	4*L
A-NOMBRE DE CHAMBRES						
5 chambres minimum	X					
7 chambres minimum		X	X			
10 chambres minimum				X	X	X
B-LOCAUX COMMUNS						
1. Hall de réception	X					
(...)						
2. Entrée de l'hôtel indépendante au cas où l'exploitation comprend également au même niveau un restaurant ou un café		X	X	X	X	X
(...)						
4. Chauffage (ou climatisation).....	X	X	X	X	X	X
C-EQUIPEMENT DE L'HOTEL						
(...)						
7. Standard téléphonique						
Standard téléphonique et téléphone intérieur dans toutes les chambres.....		X	X	X	X	X
Téléphone avec le réseau dans toutes les chambres.....			X	X	X	X
D-HABITABILITE						
(...)						
9. Revêtement de sol assurant l'insonorisation	X	X	X	X	X	X
(...)						
10. Surface utile minimum des chambres, sanitaires non compris, en m ²						
- chambre 1 personne	7	8	8	9	10	10
- chambre 2 personnes	8	9	9	10	12	14
- chambre 3 personnes	10	11	11	12	14	16
- chambre 4 personnes	12	14	14	15	17	19
(...)						
14. Sanitaires privés						
a) lavabo eau courante chaude et froide, avec robinet mélangeur, dans toutes les chambres.....	X	X	X	X	X	X
(...)						
f) surface minimale des locaux sanitaires privés (pour deux appareils : lavabo et baignoire ou douche ou wc) en m ²		2	2	2,5	3	4
(...)						
E-SERVICE						
19. Personnel						
Le personnel de réception et du hall doit parler :						
- une langue étrangère.....			X			
- deux langues étrangères dont l'anglais				X	X	X

3.1. Combien d'entrées l'établissement doit-il posséder ?

2 (B2 : une pour l'hôtel et une pour le restaurant) 1 pt

3.2. Quelle doit être la surface minimum des chambres ?

Doubles : **10 m² (D10) 1 pt**

Twin : **10 m² (D10) 1 pt**

Triples : **12 m² (D10) 1 pt**

3.3. Quel est le nombre de langues étrangères parlées à la réception ?

2 (E19 : l'anglais plus une autre langue étrangère) 1 pt

CAP Services hôteliers	Corrigé 40254
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	C 5/5