

## TEXTE DE L'ÉPREUVE

### 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
<b>HOTEL PEN MARC'H ***</b>
40 chambres (20 doubles, 10 twin, 10 triples) 15 suites 15 places de garage
Restaurant gastronomique Salon de thé Salles de conférence

### 1<sup>ère</sup> Partie : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE (23 points)

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)

<b>Nom du poste occupé :</b> .....		
Définition du poste ..... ..... .....	Supérieur hiérarchique ..... .....	Tenue vestimentaire ..... .....
3 qualités nécessaires - ..... - ..... - .....	3 activités et tâches réalisées - ..... - ..... - ..... - .....	
2 matériels utilisés ..... .....		

<b>Groupement inter académique II</b>	Session <b>2004</b>	Code <b>40254-A</b>		
Examen et spécialité <b>CAP SERVICES HÔTELIERS</b>				
Intitulé de l'épreuve <b>EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)</b>				
Type <b>SUJET</b>	Date et heure <b>Mardi 01 juin 2004 ( 08h00)</b>	Durée <b>30'</b>	Coef <b>11</b>	N° de page/total <b>S 1/5</b>

## TEXTE DE L'ÉPREUVE

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

- Double .....
- Twin .....
- Suite .....

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

- .....
- .....
- .....
- .....

4. 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 ?

.....  
.....

4.2. Et le mot fongicide ?

.....  
.....

**AJAX HEBERGEMENT**  
**NETTOYANT SANITAIRE**

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

Bactéricide selon la norme  
EN 1040  
Produit à usage professionnel

5. 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.

- .....
- .....

<b>CAP Services hôteliers</b>	<b>Sujet 402541</b>
<b>EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)</b>	<i>S 2/5</i>

## TEXTE DE L'ÉPREUVE

### 2<sup>ème</sup> PARTIE : SCIENCES APPLIQUÉES (6 points)

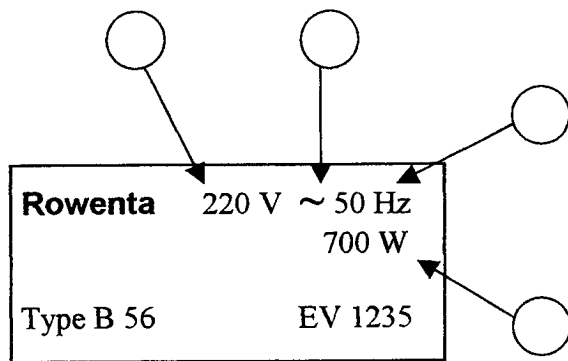
1. Dans votre office d'étage, vous possédez un fer à repasser à disposition des clients.

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

- Energie initiale .....

- Energie finale .....

1.2. Voici la plaque signalétique de ce fer à repasser. Placer le n° correspondant à la légende dans chaque bulle du schéma.



- 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.

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

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

<b>CAP Services hôteliers</b>	<b>Sujet 402541</b>
<b>EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)</b>	<b>S 3/5</b>

## TEXTE DE L'ÉPREUVE

### 3<sup>ème</sup> PARTIE : GESTION, ÉCONOMIE, LEGISLATION (18 points)

**1. Le comptable de l'hôtel vous reçoit afin de préparer votre contrat de travail.**

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.

- ..... - .....

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

- .....

- .....

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

- .....

- .....

- .....

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.

1.4.1. Définir ces termes ?

- Salaire brut .....

- Salaire net .....

1.4.2. Citer deux charges sociales différentes

- .....

- .....

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

- .....

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

- .....

- .....

<b>CAP Services hôteliers</b>	<b>Sujet 402541</b>
<b>EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)</b>	<b>S 4/5</b>

## TEXTE DE L'ÉPREUVE

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

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
<b>HOTEL PEN MARC'H ***</b>
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
<b>A-NOMBRE DE CHAMBRES</b>						
5 chambres minimum .....	X					
7 chambres minimum .....		X	X			
10 chambres minimum .....				X	X	X
<b>B-LOCAUX COMMUNS</b>						
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
<b>C-EQUIPEMENT DE L'HOTEL</b>						
(...)						
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
<b>D-HABITABILITE</b>						
(...)						
9. Revêtement de sol assurant l'insonorisation .....	X	X	X	X	X	X
(...)						
10. Surface utile minimum des chambres, sanitaires non compris, en m <sup>2</sup>						
- 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 <sup>2</sup> .....		2	2	2,5	3	4
(...)						
<b>E-SERVICE</b>						
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 ?

.....

3.2. Quelle doit être la surface minimum des chambres ?

Doubles : .....

Twin : .....

Triples : .....

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

.....

**CAP Services hôteliers**

**Sujet 40254-1**

**EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)**

**S 5/5**