

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 de 40 chambres et 15 suites : l'Hôtel de Pen Marc'h sur la côte bretonne.

Dans le cadre de l'année européenne du handicap, votre employeur, très sensible à l'accueil de ses clients, a décidé d'accorder plus de soin à ses clients handicapés, et a mis en place une démarche qualité pour offrir un service soigné, tant aux clients valides qu'invalides.

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

Vous effectuez aujourd'hui votre première journée de travail, dans le cadre de la période d'essai, fixée à 1 mois, et l'on vous demande de : **12 points**

1. Compléter le bon d'échange de linge (annexe 2) à partir de l'état d'occupation (annexe 1)
2. Préparer votre chariot d'étage à partir de votre bon de linge
3. Effectuer la remise en état d'une chambre, par tirage au sort d'un sujet
4. Contrôler vous-même votre travail à l'aide de la fiche contrôle
5. Repérer, dans la chambre que vous avez nettoyée, les anomalies qui ne permettent pas à un client handicapé en fauteuil roulant de séjourner dans cette chambre.
6. Nettoyer un local commun (par tirage au sort d'un sujet)
7. Nettoyer et ranger le matériel utilisé pour nettoyer ce local

Pour évaluer vos compétences en lingerie, dans l'optique de remplacer la lingère durant ses congés, votre chef de service vous demande de : **3 points**

8. Trier le linge client et rédiger la fiche de blanchisserie/pressing,
9. Repasser un vêtement et le restituer au client
10. Contrôler l'état de propreté du matériel (machine à laver, sèche linge, fer à repasser ...)
11. Contrôler la qualité du linge propre à distribuer dans les différents services

Groupement inter académique II		Session 2004	Code 40254-2	
Examen et spécialité CAP SERVICES HÔTELIERS				
Intitulé de l'épreuve EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie pratique)				
Type SUJET	Date et heure Mardi 01 juin 2004 (13h30)	Durée 3 H 30'	Coef 11	N° de page/total S 1/2

TEXTE DE L'EPREUVE

ANNEXE 1

Document à rendre

N° de candidat :

HOTEL DE PEN MARC'H***		ETAT D'OCCUPATION DU : 1 ^{er} étage				
		Nom :			Date : 02/06/..	
N° de chambre	Confort	Situation de la chambre	Date d'arrivée	Date de départ	Nombre de pers.	Observations
101	DB BDWC	L				
102	DB BDWC	OCC	01/06/..	03/06/..	2	
103	DB BDWC	OCC	01/06/..	05/06/..	2	
104	TW DWC	L				
105	TW DWC	L				
106	TP DWC	OCC	31/05/..	02/06/..	3	
107	TP DWC	L				

L = chambre libre, OCC = chambre occupée, TRAV = chambre en travaux
DB = double, TW = twin, TP = triple, BDWC = bain/douche wc, DWC = douche wc

ANNEXE 2

HOTEL DE PEN MARC'H***		<u>BON D'ECHANGE DE LINGE</u>							
		Etage :		Nom de la femme de chambre :				Date :	
N° de chambre	Confort	Grande alèse	Petite alèse	Grand drap	Petit drap	Taie d'oreiller	Serviette éponge	Drap de bain	Tapis
101	DB BDWC								
102	DB BDWC								
103	DB BDWC								
104	TW DWC								
105	TW DWC								
106	TP DWC								
107	TP DWC								
TOTAL									

DB = double, TW = twin, TP = triple, BDWC = bain/douche wc, DWC = douche w

CAP Services hôteliers	Sujet 40254-2
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie pratique)	S 2/2