

TEXTE DE L'ÉPREUVE

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE :

Vous travaillez en tant que femme de chambre (ou valet de chambre) à l'hôtel « Le Pont d'Or », établissement homologué 3 étoiles, situé non loin du centre d'examen (présentation en ANNEXE 1). Vos tâches sont celles relatives à l'entretien des chambres et des locaux communs aux étages mais également au service des petits-déjeuners car c'est un hôtel-bureau (sans restaurant).

1. Petit déjeuner en salle (6 points)

A l'aide de l'ANNEXE 2, il vous est demandé de réaliser les activités ci-dessous :

- 1.1. Effectuer le nappage d'une table de deux couverts.
- 1.2. effectuer la mise en place du matériel, de la verrerie et des produits d'accompagnement.
- 1.3. prendre la commande de deux clients. Remplir le bon et l'annoncer.

2. Petit déjeuner en chambre. (10 points)

- 2.1. Consulter le tableau de bord en ANNEXE 3, préparer le petit déjeuner de la chambre 102 et le servir.
- 2.2. Récupérer le plateau, nettoyer et ranger le matériel.

Groupement inter académique II		Session 2004	Code 40271-2	
Examen et spécialité CAP SERVICES HÔTELIERS				
Intitulé de l'épreuve EP2 : Service du petit déjeuner ou autre prestation (partie pratique)				
Type SUJET	Date et heure	Durée 1 H 30'	Coef 7	N°de page/total S 1/4

TEXTE DE L'EPREUVE

ANNEXE 1

FICHE SIGNALÉTIQUE HOTEL LE PONT D'OR

- ✓ hôtel indépendant S.A.R.L. au capital de 80000€
- ✓ RCS Le MANS B 322 141 010 chiffre d'affaires : 1021200€
- ✓ catégorie : 3 étoiles

Services hôteliers :

- chambres : 94
- linge : en location, livré chaque jour sauf samedi et dimanche (entretien à la buanderie des tenues, torchons et linge d'office),
- accueil : réception, conciergerie assurés de jour et de nuit.

Activité de l'hôtel :

- taux d'occupation : 73%
- indice de fréquentation : 1.65
- durée moyenne du séjour : 2.5
- clientèle :
 - 30% hommes d'affaires,
 - 16% groupes,
 - 54% individuels

Personnel :

- durée du travail : 39 heures semaines,
- repos hebdomadaire : 2 jours consécutifs,
- salaires : fixe pour tout le personnel.

Commentaires :

- l'hôtel ne possède pas de restaurant, le service des petits-déjeuners est assuré par des femmes de chambres (ou valets).

Effectif du personnel :

- direction : 1 directrice,
- maintenance : appel à des entreprises extérieures,
- réception :
 - présent en permanence un réceptionniste-caissier de 7h à 23h
 - polyvalence du personnel qui assure les fonctions de réception, caissier, information, standard,
 - 1 chef de réception,
 - 1 assistant,
 - 4 réceptionnistes,
 - 1 night-audit,
- conciergerie-hall : 2 bagagistes
- étages : 2
 - pas de gouvernantes : contrôle assuré par le chef de réception ou son assistant,
 - 9 femmes de chambres

POSSIBILITE DE FAIRE APPEL A DU PERSONNEL EN EXTRA EN CAS DE BESOIN

Commentaires :

- horaires alternativement en continue ou en coupure,
- grande polyvalence du personnel,
- standard de production du personnel d'étages : entretien de 14 chambres par jour avec service des petits-déjeuners.

EFFECTIF TOTAL DU PERSONNEL : 19 personnes

CAP Services hôteliers

Sujet 40271-2

EP2 : Service du petit déjeuner ou autre prestation (partie pratique)

S 2/4

TEXTE DE L'EPREUVE

ANNEXE 2

PETIT DEJEUNER *BREAKFAST*

CONTINENTAL	30€ 196.79FF	CONTINENTAL
Thé, café ou chocolat		<i>Tea, coffee or chocolate</i>
Une sélection de viennoiseries		<i>A selection of pastries</i>
Beurre, confitures et miel		<i>Butter, jam and honey</i>
Jus de pamplemousse ou d'orange frais		<i>Fresh orange or grapefruit juice</i>
ANGLAIS	40 € 262.38FF	ENGLISH
Le petit-déjeuner continental et selon votre appétit:		<i>The continental breakfast and according to your appetite :</i>
Sélection de céréales et salade de fruits frais		<i>A selection of cereals and fresh fruit salad</i>
Oeufs à la coque, sur le plat,, brouillés, pochés ou en omelette, avec saucisses, jambon, bacon ou fromage		<i>Boiled, fried, scrambled, poached eggs or an omelette served with sausages, ham, bacon or cheese.</i>

A LA CARTE		
Café, thé, chocolat, café décaféiné ou soluble		<i>Coffee, tea, chocolate, decaffeinated or instant coffee with hot or cold milk or cream</i>
avec lait chaud, froid ou crème	10€	
Corbeille de viennoiseries	9€	<i>Baker's basket</i>
Jus de pamplemousse ou jus d'orange frais	7€	<i>Fresh grapefruit or orange juice</i>
Les fruits de saison	12€	<i>Seasonal fruits</i>
Compote de fruits	12€	<i>Mixed stewed fruits</i>
Salade de fruits frais	13€	<i>Fresh fruits salad</i>
Porridge, corn flakes, muesli		<i>Porridge, corn flakes, muesli</i>
Rice crispies	8€	<i>Rice crispies</i>
Yaourt nature, aux fruits	6€	<i>Plain, fruits yoghurt</i>
Assortiment de fromages	12€	<i>Assorted cheeses</i>
2 œufs à la coque, sur le plat, ou pochés	9€	<i>2 eggs, boiled, fried or poached</i>
Omelette ou œufs brouillés nature	11€	<i>Plain omelette or scrambled eggs</i>
Jambon, bacon ou saucisses	14€	<i>Grilled ham, bacon or sausages</i>

CAP Services hôteliers	Sujet 40271-2
EP2 : Service du petit déjeuner ou autre prestation (partie pratique)	S 3/4

TEXTE DE L'EPREUVE

ANNEXE 3

TABLEAU DE BORD PETITS DEJEUNERS						
HOTEL LE PONT D'OR						
DATE :						
N° DE CHAMBRE	HEURE REVEIL	HEURE SERVICE	PDJ COMPLET	PDJ SIMPLE	EN CHAMBRE	EN SALLE
101	7H00	7H30	1 café			X
102	7H10	7H20	2 thés au lait		X	
103	8H00	8H30	2 chocolats			X
104	7H30	7H40		1 thé au lait 1 café	X	

CAP Services hôteliers	Sujet 40271-2
EP2 : Service du petit déjeuner ou autre prestation (partie pratique)	S 4/4