

CORRIGE

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE :

Vous venez d'obtenir votre CAP Services Hôteliers, et vous recherchez un emploi de femme de chambre en hôtellerie ou d'agent de service en maison de retraite. L'ANPE vous contacte car votre profil l'intéresse : elle est chargée de recruter du personnel pour la résidence « Fleur Bleue ». Cette maison de retraite de luxe va bientôt ouvrir ses portes, et souhaite embaucher du personnel qualifié en hôtellerie, même sans expérience.

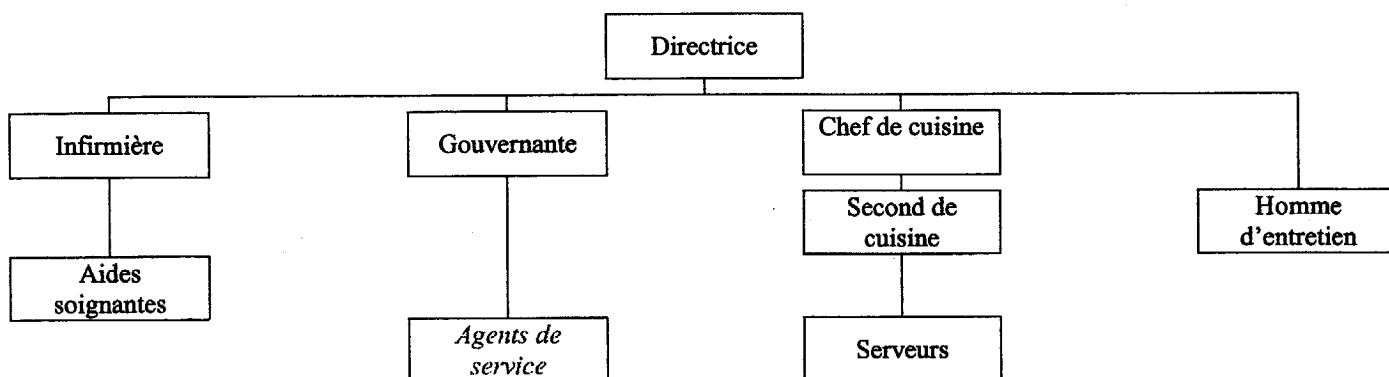
L'agent de recrutement de l'ANPE vous reçoit à l'hôtel de Paris***, afin de vous faire passer différents tests théoriques et pratiques.

Résidence Fleur Bleue Maison de retraite médicalisée
70 lits Chambres de 18 à 20 m ² Equipement tout confort de haute qualité
Personnel de cuisine et de service issu de la restauration traditionnelle
Accueil au mois : 64 €/jour Accueil temporaire Accueil à la journée

1^{ère} Partie : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

1. Voici une partie de l'organigramme de la résidence retraite Fleur Bleue.

4 points



1.1. Entourer sur l'organigramme la case du poste que vous occuperiez si vous étiez embauché(e)

/ 1

1.2. Préciser quel serait votre supérieur hiérarchique

/ 1

La gouvernante

1.3. Indiquer deux tâches que vous effectuerez si vous êtes embauché(e)

- *entretenir les locaux d'hébergement*

- *aider les résidents dans leur vie quotidienne*

/ 2

Groupement inter académique II	Session	2005	Code	50309 - A
Examen et spécialité CAP SERVICES HÔTELIERS				
Intitulé de l'épreuve EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)				
Type	Date et heure	Durée	Coef	N° de page/total
CORRIGE	<i>Vendredi 17 juin 08H</i>	30'	11	<i>C. 1/7</i>

CORRIGE

2. Pour quelles raisons le personnel d'entretien et de service, dans le secteur des services hôteliers, doit-il porter une tenue professionnelle. Indiquer 3 réponses différentes.

- pour des raisons d'hygiène
- pour être plus à l'aise
- pour être facile à identifier

13

3. Voici l'extrait d'un article de presse paru dans le journal Ouest France du 28.08.03 intitulé « Maison de retraite : le stress du personnel ». A l'aide de cet article, citer 4 qualités que doit posséder le personnel qui travaille en contact avec les personnes âgées.

- patience
- attention
- vigilance
- robustesse
- autonomie
- sens de l'organisation
- sourire
- gaieté
- etc

« La plupart des pensionnaires ont besoin d'aide pour leur déplacement, leur hygiène. Ils ont 85 ans de moyenne d'âge, onze sur 50 sont incapables de manger seuls » indique Janine R.[...] Juste à côté, l'infirmière Marie Cécile P. opine : [...]« Ici, notre mission est de faire que les gens restent valides le plus longtemps possible. Il faut les encourager à se laver, à marcher. Mais cela demande du temps, donc du personnel. Emmener quelqu'un en fauteuil roulant à la salle à manger, c'est 2 mn. Lui prendre le bras pour l'encourager à marcher, c'est dix ».

14

4. Si vous êtes embauché(e) à la résidence Fleur Bleue, vous participerez à la mise en place d'une charte de qualité concernant l'accueil des résidents. Citer 2 situations garantissant un accueil de qualité

Au choix ...

- Un bouquet de fleurs dans la chambre lors de l'arrivée d'un nouveau résident
- La connaissance des mets préférés des pensionnaires ou de ce qu'ils n'aiment pas
- Connaissance et respect des habitudes de chaque résident
- Acceptation de l'animal de compagnie
- etc

12

CAP Services hôteliers	50309-1
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	C 2/7

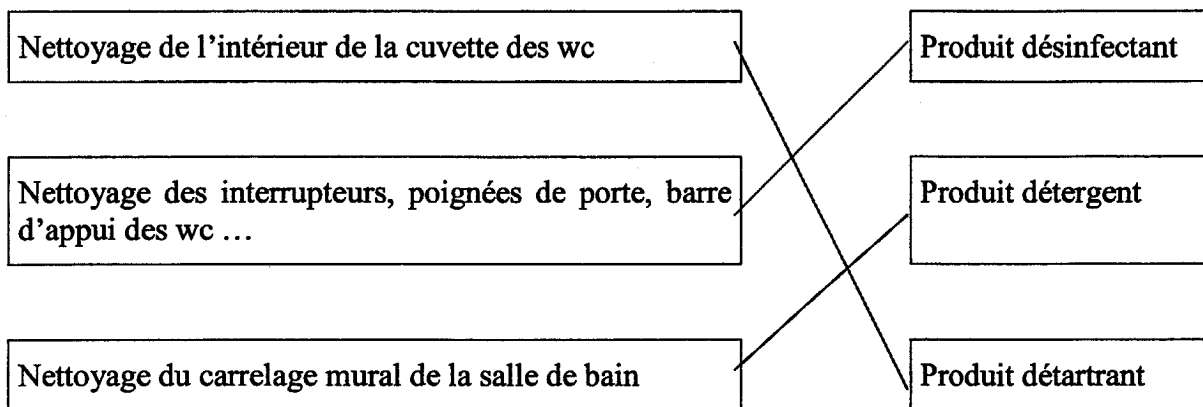
CORRIGE

5. L'hébergement d'une personne âgée nécessite souvent l'équipement dans la chambre d'un matériel particulier : lit médicalisé, fauteuil de relaxation, table de lit, déambulateur, fauteuil roulant, lève personne Citer deux qualités d'hygiène et deux qualités de sécurité que doit posséder ce matériel. **4 points**

Qualité d'hygiène	Qualité de sécurité
<i>Facile à nettoyer</i>	<i>Solide</i>
<i>Imputrescible</i>	<i>Stable</i>

/ 4

6. Voici 3 situations de nettoyage et 3 produits d'entretien. Relier chaque situation au produit qui convient. : **3 points**



/ 3

CORRIGE

2^{ème} PARTIE : SCIENCES APPLIQUEES

L'agent de recrutement vous propose de visiter une chambre type d'un résident.

L'observation vous permet de lister tous les matériels suivants dans la chambre.

1. Identifier un risque d'accident possible pour le matériel suivant :

La télévision : ...risque d'implosion.....
 Le sèche cheveux : brûlure, électrisation.....

/2

2. Citer deux systèmes de sécurité contre les accidents électriques

- bouton coup de poing
- disjoncteur ou prise de terre

/2


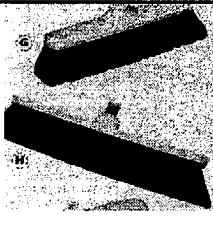

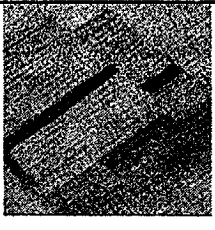
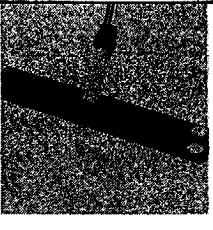
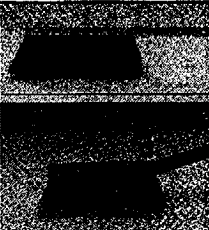
Le dépoussiérage puis le lavage journalier du sol de la chambre du résident font partie des tâches qui vous seront confiées à la Résidence Fleur Bleue.

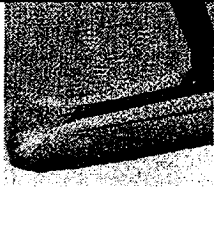
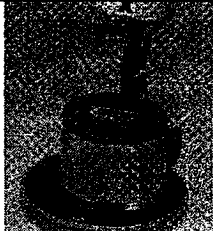


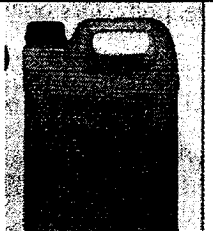
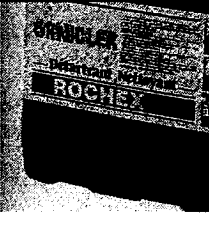
3. Dans les deux cases vides du haut, nommer le matériel correspondant à chaque photo.

/2

4. Dans les cases du bas, cocher les matériels que vous allez utiliser pour l'entretien du sol.

/4

Balai brosse	Balai	Pelle	Serpillière	Balai trapèze	Balayette
					
				x	

Gazes	Monobrosse	Lavettes	Balai rasant	Désinfectant	Détartrant
					
x	x		x		

CAP Services hôteliers

50309-1

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

C 4/7

CORRIGE

5. Citer un avantage et un inconvénient liés à l'utilisation des gazes pré-imprégnées :

Avantage : déjà imprégnées

Inconvénient : chères

/2

6. Cocher les affirmations justes parmi les propositions suivantes :

un désinfectant enlève les salissures grasses

un détergent détruit le tartre

l'eau de javel s'utilise avec de l'eau froide

un balai trapèze s'utilise sur une surface lisse

le mélange d'un produit acide et d'eau de javel est dangereux

/3

CAP Services hôteliers	50303-1
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	C 5/7

CORRIGE

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

1. L'agent de l'ANPE souhaite vérifier vos connaissances en matière d'hébergement. Cocher dans la colonne de gauche les types d'hébergement qui correspondent à des lieux de vie pour personnes âgées *0,75 pt par bonne réponse*

	Gîte rural
X	Foyer logement
	Hôtel
	Résidence de tourisme
X	Domicile collectif
X	Domicile service
	Chambre d'hôtes
X	Maison de retraite
	Foyer de jeunes travailleurs

/ 3

2. L'agent recruteur de l'ANPE est intéressé par votre candidature. Il vous propose d'effectuer une période d'essai à la Résidence Fleur Bleue *6 points*

2.1. Donner la définition d'une période d'essai

Période durant laquelle l'employeur ou le salarié peuvent rompre le contrat de travail sans préavis ni indemnités de rupture.

/ 2

2.2. Préciser qui fixe la longueur de la période d'essai

La longueur de la période d'essai est fixée, soit par la convention collective, soit en commun accord entre l'employeur et l'employé. Elle doit figurer au contrat de travail

/ 1

2.3. Citer trois avantages à effectuer une période d'essai

- L'employeur ou le salarié peuvent rompre le contrat à tout moment
- Il n'y a pas de préavis à donner ni d'indemnités à verser
- Le salarié perçoit son salaire pour la période travaillée

/ 3

CAP Services hôteliers

50309-1

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

C 6/7

CORRIGE

3. Votre salaire de départ sera le SMIC

3.1. Que signifient les initiales : SMIC ?

Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance

/2

3.2. Citer un cas permettant à l'employeur de vous payer au-dessous du SMIC ?

Exemples :

- lorsque le salarié est un mineur de 16 à 18 ans, le SMIC comporte un abattement de 10 à 20%
- lors de l'existence d'un contrat d'apprentissage pour un jeune de moins de 18 ans
- lors de l'existence d'un contrat de qualification, selon certaines conditions

/2

4. La loi vous accorde des congés payés. Donner le nombre de jours acquis par mois travaillé.

2,5 jours par mois travaillé.

/2

CAP Services hôteliers	50309-1
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	C 7/7