

## TEXTE DE L'ÉPREUVE

### 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<sup>2</sup>  
Équipement tout confort de haute qualité

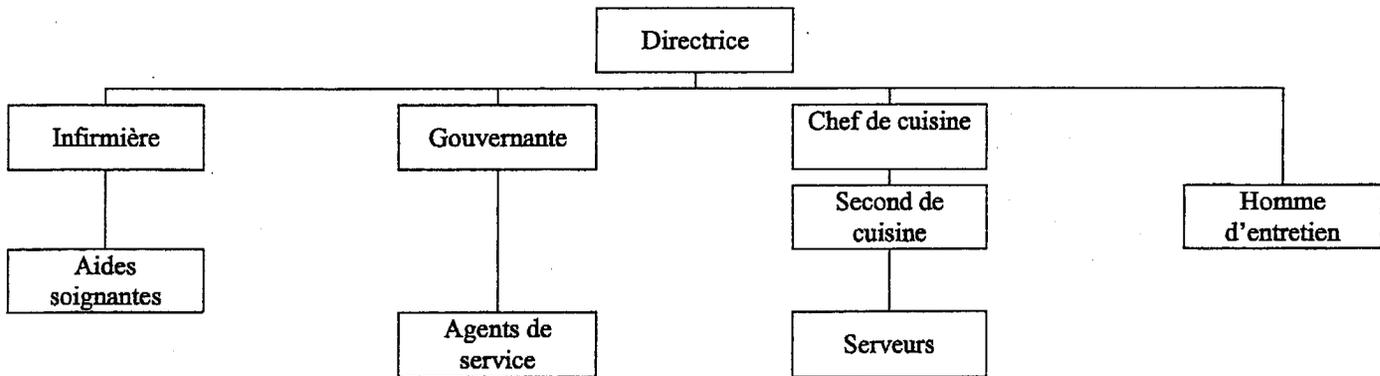
Personnel de cuisine et de service issu de la restauration traditionnelle

Accueil au mois : 64 €/jour  
Accueil temporaire  
Accueil à la journée

### 1<sup>ère</sup> Partie : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

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

**4 points**



1.1. Entourer sur l'organigramme le nom du poste que vous occuperez si vous êtes embauché(e)

1.2. Préciser quel serait votre supérieur hiérarchique

.....

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

.....

.....

<b>Groupement inter académique II</b>	Session <b>2005</b>	Code <b>50309-1</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>Vendredi 17 juin 08H00</b>	Durée <b>30'</b>	Coef <b>11</b>	N° de page/total <b>S 1/7</b>

**TEXTE DE L'EPREUVE**

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. **3 points**

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

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. **4 points**

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

« 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 ».

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 **2 points**

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

<b>CAP Services hôteliers</b>	50303-1
<b>EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)</b>	<b>S 2/7</b>

## TEXTE DE L'EPREUVE

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

6. Voici 3 situations de nettoyage et 3 produits d'entretien.

Relier chaque situation au produit qui convient. :

**3 points**

Nettoyage de l'intérieur de la cuvette des wc

Produit désinfectant

Nettoyage des interrupteurs, poignées de porte, barre d'appui des wc ...

Produit détergent

Nettoyage du carrelage mural de la salle de bain

Produit détartrant

**CAP Services hôteliers**

50309-1

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

**S 3/7**

**TEXTE DE L'ÉPREUVE**

**2<sup>ème</sup> 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 : **2 points**

La télévision : .....

Le sèche cheveux : .....

2. Citer deux systèmes de sécurité contre les accidents électriques. **2 points**

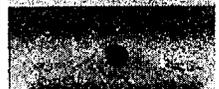
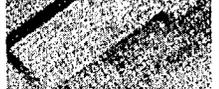
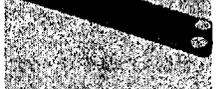
.....

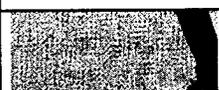
.....

*Le dépoussiérage puis le lavage journalier du sol de la chambre du résident font parties 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 points**

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

Balai brosse	Balai	Pelle	Serpillière		Balayette
					
					

Gazes	Monobrosse	Lavettes		Désinfectant	Détartrant
					

<b>CAP Services hôteliers</b>	50309-1
<b>EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)</b>	<b>S 4/7</b>

## TEXTE DE L'EPREUVE

5. Citer un avantage et un inconvénient liés à l'utilisation des gazes pré-imprégnés : **2 points**

Avantage : .....

Inconvénient : .....

6. Cocher les affirmations justes parmi les propositions suivantes : **3 points**

- 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

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

## TEXTE DE L'EPREUVE

### 3<sup>ème</sup> 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. **3 points**

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

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.

.....  
.....

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

.....  
.....

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

.....  
.....  
.....

<b>CAP Services hôteliers</b>	50309-1
<b>EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)</b>	<b>S 6/7</b>

## TEXTE DE L'ÉPREUVE

3. Votre salaire de départ sera le S.M.I.C.

*4 points*

3.1. Donner la signification des initiales : S.M.I.C.

.....

3.2. Citer un cas permettant à l'employeur de vous payer au-dessous du S.M.I.C.

.....

.....

.....

4. La loi vous accorde des congés payés. Donner le nombre de jours acquis par mois travaillé. *2 points*

.....

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