

CORRIGE

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE :

Vous êtes nouvellement embauché (e) à l'Hôtel-restaurant « Les Bruyères » en tant que femme de chambre (ou valet). Cet établissement dont vous découvrez la fiche signalétique ci-dessous est situé en Normandie sur la Côte de Nacre.

Hôtel – restaurant « Les Bruyères » ***
55 chambres (25 doubles, 22 twin , 8 triples)
Restaurant gastronomique « Le Proust » Bar à cocktails
Salles de réunions équipées de rétro- projecteurs, tableaux, système de vidéo – conférences.

Le directeur de l'hôtel aimerait développer la clientèle « groupes » en basse saison. La gouvernante souhaite connaître votre avis et vous pose différentes questions.

1^{ère} Partie : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE (20 points)

1. Définir les mots suivants

- Single bed : Chambre occupée par une personne
- Twin : Chambre pour 2 personnes, à lits jumeaux
- Lit à l'italienne : 2 lits que l'on colle pour n'en faire qu'un

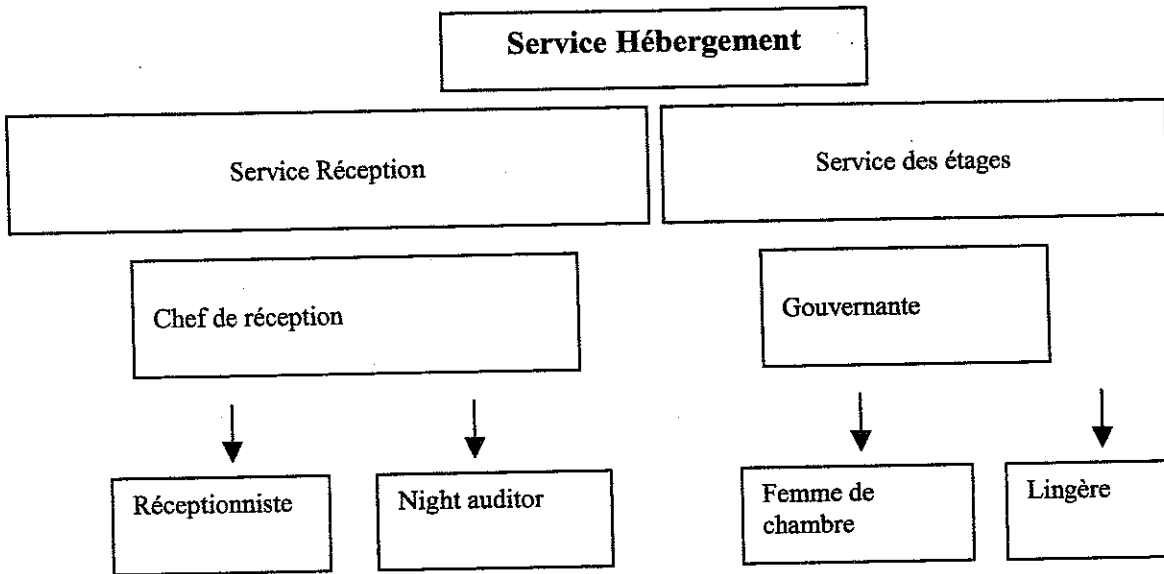
3 pts

Groupement inter académique II	Session 2006	Code 60298 B		
Examen et spécialité CAP SERVICES HÔTELIERS				
Intitulé de l'épreuve EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)				
Type CORRIGE	Date et heure Lundi 19 juin (08H00)	Durée 30'	Coef 08	N° de page/total C 1/6

CORRIGE

2. Au service hébergement, l'équipe se compose des personnels suivants

Gouvernante – night auditor – réceptionniste – lingère – chef de réception – femme de chambre



8 pts

2.1. Nommer chacun des services

2.2. Compléter l'organigramme

3. Votre gouvernante souhaite une gamme de produits d'accueil réduite pour les chambres occupées par la clientèle de groupe. Voici la liste des produits habituellement déposés dans les chambres standard. Barrer ceux qui ne vous semblent pas indispensables pour les groupes.

Savonnette	
Gel douche	
	Shampooing

3 pts

CORRIGE

4. Actuellement, l'entretien du linge de l'hôtel est assuré par une société de blanchissage. La gouvernante souhaite nettoyer les éponges (tapis de bain, draps de bain et serviettes éponge) à l'hôtel. Indiquer 2 avantages pour un hôtelier de laver son linge sur place.

- Stock de linge réduit / Pertes faibles
- Durée de vie du linge plus longue
- Linge personnalisable / Traitement du linge client et personnel simultanément
- ...

3 pts

5. Un client a taché sa chemise au restaurant. Citer 2 précautions à prendre avant de détacher un vêtement.

- lire l'étiquette de linge du vêtement
- choisir le détachant adapté à la tache
- lire les précautions d'emploi ...

Total/10 = / 2 points

3 pts

2^{ème} PARTIE : SCIENCES APPLIQUEES (15 points)

1. Profitant d'une baisse de l'activité de l'hôtel, la gouvernante signale que les moquettes et les tapis de toutes les chambres de l'hôtel, doivent être traités.

1.1 Indiquer la raison principale de ce traitement.

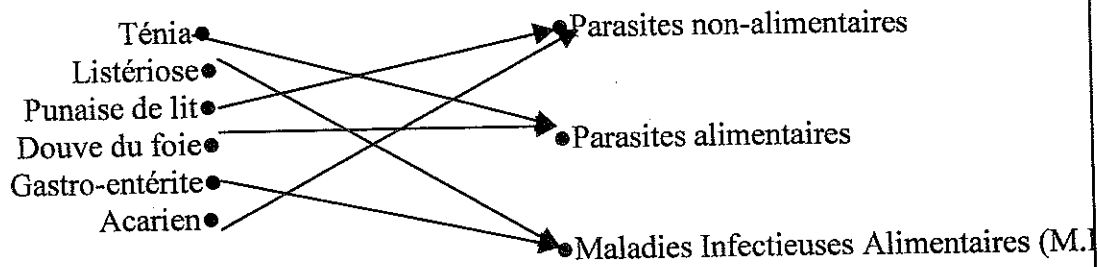
Pour des raisons d'hygiène (limiter les risques d'allergies,.....) il faut traiter régulièrement les tapis et moquettes pour limiter la présence d'acariens, puces etc...

2 pts

CAP Services hôteliers	60298 B
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	C 3/6

CORRIGE

1.2 Associer par des flèches les éléments de la colonne de gauche à leur catégorie (colonne de droite).

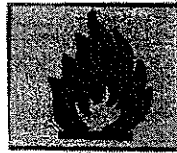


3pts

1.3 Pour effectuer le traitement des moquettes et des tapis, vous utilisez un produit dont l'emballage comporte les symboles suivants . Indiquer leurs significations .



Nocif-Irritant



Inflammable

2pts

2. L'entretien des tapis et des moquettes se fait grâce à des appareils électriques.

Nommer 2 de ces appareils :

Aspirateur, shampoineuse, injecteur-extracteur

4pts

CORRIGE

3. Il faut savoir choisir les produits d'entretien adaptés à la tâche à effectuer.
Entourer les bonnes réponses :

L'entretien d'un four traditionnel se fait avec

un décapant

Le lavage manuel de la vaisselle se fait avec

un détergent

Le lavage du linge de table se fait avec

un détergent

Le dépoussiérage d'une table de chevet se fait grâce à

un agglutinant

4 pts

Total/10 = /1.5 points

3^{ème} PARTIE : GESTION, ECONOMIE, LEGISLATION (15 points)

L'hôtel-restaurant « Les Bruyères » est exploité sous forme de S.A.R.L.

1. Indiquez la signification du sigle S.A.R.L

Société à responsabilité limitée

1 point

2. Donner le nombre minimum d'associés pour cet hôtel-restaurant ?

2 associés au minimum

2 points

3. Citer deux autres formes juridiques qui auraient pu être choisies par l'hôtel-restaurant

« Les Bruyères ».

Entreprise individuelle

S.A.

E.U.R.L.

S.A.S.

2 points

CAP Services hôteliers

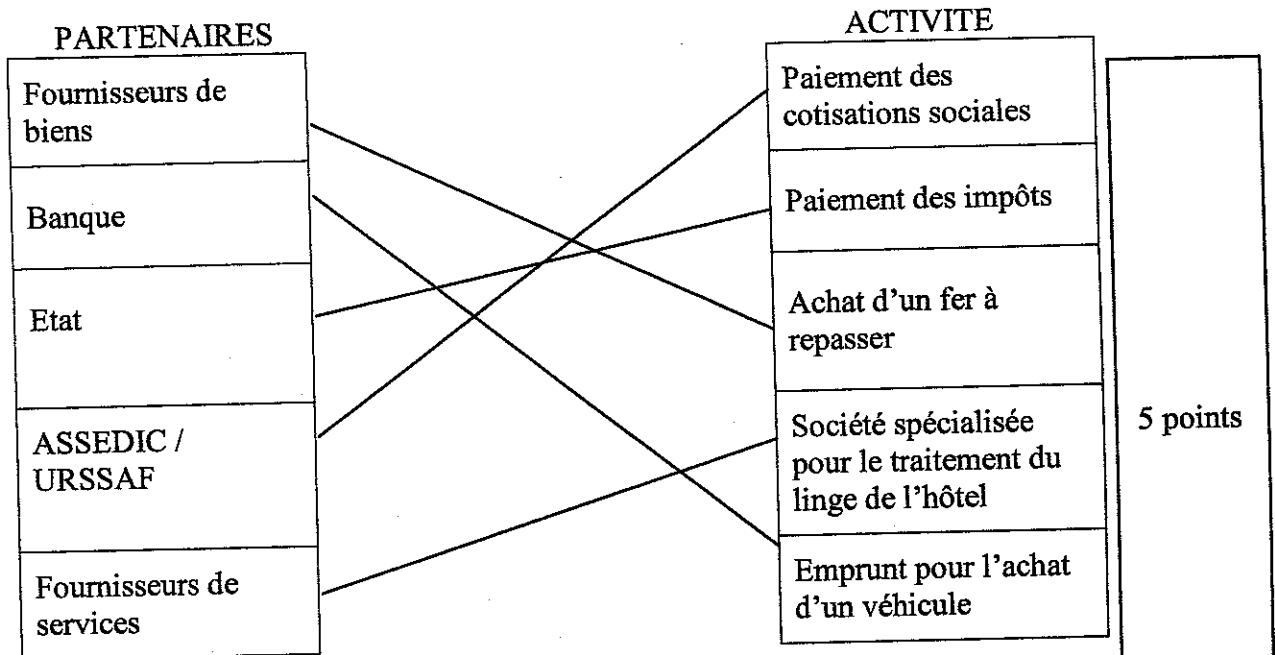
60298 B

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

C 5/6

CORRIGE

4. Pour fonctionner l'hôtel-restaurant « Les Bruyères » a besoin de certains partenaires. Relier chaque partenaire à l'activité qui le concerne.



5. Indiquer quel document, autre que le *Code du travail*, vous pouvez consulter sur la législation du travail.
Convention collective

1 point

6. Définir la période d'essai.
Période pendant laquelle l'employeur ou le salarié peut rompre le contrat de travail sans préavis ni indemnité de rupture.

2 points

7. Vérifier la fiche de stock suivante.

FICHE DE STOCK				
MOUCHOIRS EN PAPIER			stock minimum : 150	
Unité : la boîte de 100 mouchoirs			stock maximum : 300	
Date	Libellé	Entrée	Sortie	stock
15/06/06	En stock			300
18/06/06	Sortie		135	165
21/06/06	Sortie		120	45

2 points

Indiquer l'action à entreprendre :
Le stock est inférieur au stock minimum, il faut passer une commande.

Total / 10 =	1.5 points
--------------	------------

CAP Services hôteliers	60298 B
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	C 6/6

ACADÉMIE de NANTES CAP SERVICES HÔTELIERS	ÉPREUVE PONCTUELLE ENTRETIEN des UNITÉS d'HÉBERGEMENT et SERVICE du LINGE	Session : 2006 Date : Établissement:
EP 1 60298	NOM-Prénom de l'élève (stagiaire ou apprenti(e))	Classe (groupe)

PHASES	ÉVALUATION					Calcul de la note			
	TI	I	B	TB		TI 0	I 1	B 2	TB 3
1. L'organisation du poste de travail et la préparation des équipements, des matériels, des produits, du linge									
• Préparer les matériels, les produits et les supports de vente					a				
• Organiser et gérer son travail					x				
•					=				
•									
Total (nombre de croix par colonne)					b	TOTAL			
Appréciation					c	Nombre de compétences évaluées			
						$\frac{b \times 3}{c \times 3}$			
						NOTE (non arrondie) /3			

2. La réalisation pratique des techniques d'entretien et de remise en état des unités d'hébergement	TI	I	B	TB		TI 0	I 1	B 2	TB 3
	• Entretien des lieux d'hébergement chambres, appartements						a		
• Nettoyer les locaux communs, leurs sanitaires et les matériels					x				
• Nettoyer et ranger les équipements, les matériels, les produits					=				
• Vérifier les tâches effectuées						TOTAL			
•					b				
•					c	Nombre de compétences évaluées			
Total (nombre de croix par colonne)						$\frac{b \times 9}{c \times 3}$			
Appréciation						NOTE (non arrondie) /9			

PHASES	ÉVALUATION				Calcul de la note			
	TI	I	B	TB	TI 0	I 1	B 2	TB 3
3. L'entretien, la gestion et le contrôle du linge								
• Répartir le linge					a			
• Renseigner les documents internes et externes					x			
• Vérifier les tâches effectuées					=			
• Contrôler le linge					b	TOTAL		
•					c	Nombre de compétences évaluées		
•						$\frac{b \times 3}{c \times 3}$		
Total (nombre de croix par colonne)						NOTE (non arrondie) /3		
Appréciation								

PARTIE ÉCRITE – 30 min	ÉVALUATION
4. L'environnement technologique, scientifique, économique et juridique	
• Technologie (5 à 7 questions)	/
• Sciences appliquées (5 à 7 questions)	/
• Gestion, Économie, Législation (7 à 9 questions)	/
NOTE (non arrondie)	/5

NOTE (Phases 1. + 2. + 3. + 4.) (arrondie en points entiers ou au demi-point supérieur)	/20
APPRÉCIATION générale	

NOM-Prénom – Fonction – Émargement des ÉVALUATEURS