

TEXTE DE L'ÉPREUVE**MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE :**

Vous venez d'obtenir votre CAP Services Hôteliers, et vous recherchez un emploi. En lisant le journal Ouest France, vous découvrez un article qui indique qu'un hôtel restaurant 4 étoiles va bientôt ouvrir sur la ville de Nantes. Vous décidez aussitôt de postuler à un poste de femme de chambre.

Vous êtes engagé(e) et commencez votre période d'essai. Voici les instructions de la gouvernante :

1^{ère} phase**3 points**

Vous êtes en charge de l'entretien des chambres 101 à 107.

- 1.1. Compléter le bon d'échange de linge en fonction de l'état d'occupation du 15/05/07 (Annexe 1).
- 1.2. Lister les matériels et les produits dont vous avez besoin pour entretenir ces chambres (Annexe 2).
- 1.3. Préparer votre chariot d'étage à partir de votre bon de linge et des matériels et produits demandés.

2^{ème} phase**9 points**

- 2.1. Effectuer la remise en état d'une chambre selon tirage au sort.
- 2.2. Contrôler votre travail à l'aide de la fiche d'auto - contrôle fournie par le jury.
- 2.3. Nettoyer les parties communes selon les consignes du jury.
- 2.4. Nettoyer et ranger le matériel.

3^{ème} phase**3 points**

- 3.1. Trier le linge sale des clients et rédiger la fiche de blanchisserie fournie par le jury.
- 3.2. Repasser le vêtement déterminé par le jury.
- 3.3. Contrôler la qualité le linge propre remis à un client. Et signaler oralement les éventuelles anomalies.

MÉTROPOLE - RÉUNION - MAYOTTE		Session 2007		Facultatif : code	369CB07
Examen et spécialité					
CAP SERVICES HÔTELIERS					
Intitulé de l'épreuve					
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie pratique)					
Type	Date et heure	Durée :	Coefficient :	N° de page/total	
SUJET		3H30	8	1 / 3	

ANNEXE 1

Nantes Loire Princess****		ETAT D'OCCUPATION DU : 1 ^{er} étage				
		Nom :			Date : 15/05/07	
N° de chambre	Confort	Situation de la chambre	Date d'arrivée	Date de départ	Nombre de pers.	Observations
101	DB BDWC	TRAV				
102	DB BDWC	OCC	14.05	17.05	2	
103	DB BDWC	OCC	14.05	15.05	1	
104	TW BDWC	L				
105	TW BDWC	OCC	13.05	15.05	2	
106	TP BDWC	OCC	14.05	16.05	3	
107	TP BDWC	L				

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

BON D'ECHANGE DE LINGE

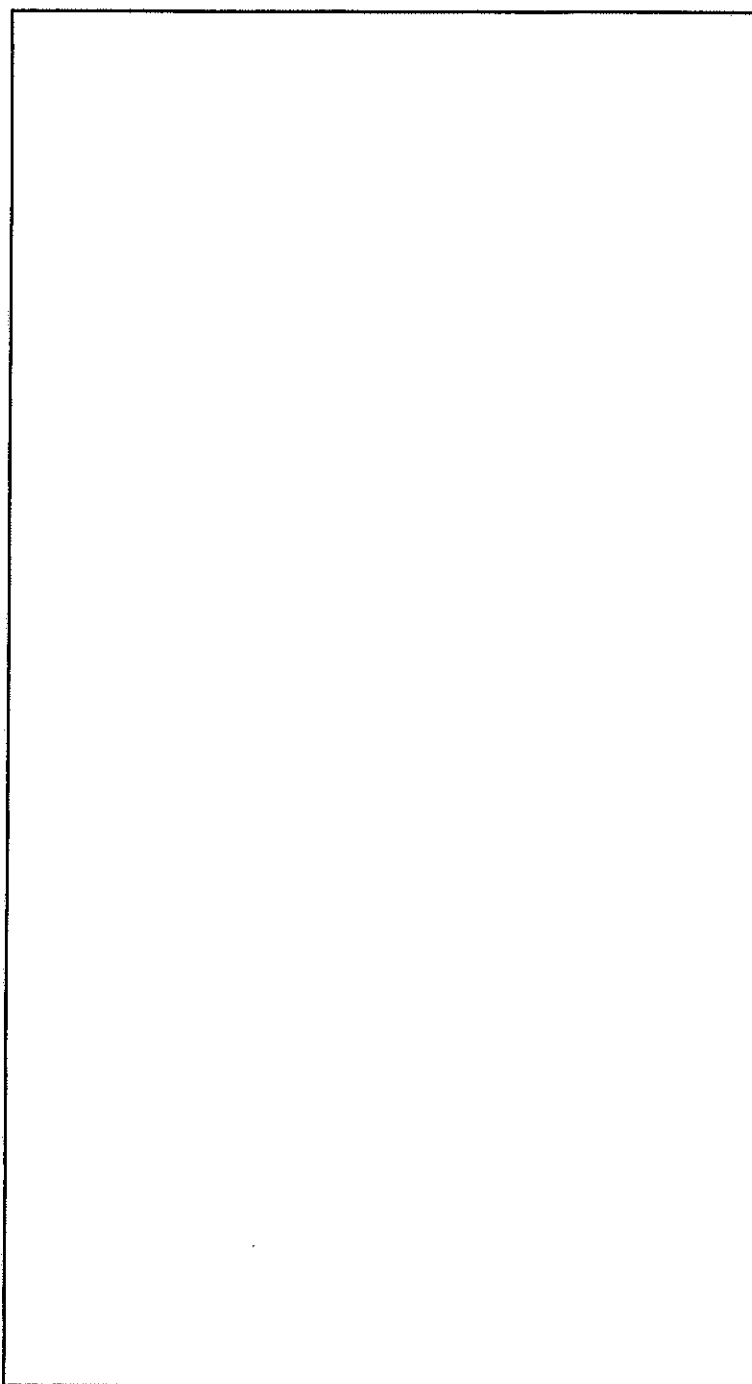
Nantes Loire Princess****		Etage :							
		Nom de la femme de chambre :						Date : 15/05/07	
N° de chambre	Confort	Grande alèse	Petite alèse	Grand drap	Petit drap	Taie d'oreiller	Serviette éponge	Drap de bain	Tapis
101	DB BDWC								
102	DB BDWC								
103	DB BDWC								
104	TW BDWC								
105	TW BDWC								
106	TP BDWC								
107	TP BDWC								
TOTAL									

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

CAP SERVICES HÔTELIERS	369CB07
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie pratique)	S 2 / 3

ANNEXE 2

Liste des matériels et produits nécessaires pour entretenir les chambres indiquées sur l'état d'occupation



CAP SERVICES HÔTELIERS	369CB07
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie pratique)	S 3 / 3

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE :

Vous venez d'obtenir votre CAP Services Hôteliers, et vous recherchez un emploi. En lisant le journal Ouest France, vous découvrez un article qui indique qu'un hôtel restaurant 4 étoiles va bientôt ouvrir sur la ville de Nantes. Vous décidez aussitôt de postuler à un poste de femme de chambre.

La direction du personnel du Groupe Lerain et Cie vous reçoit pour un entretien d'embauche sous forme de questions professionnelles.

1^{ère} Partie : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

1. Voici une liste d'hébergements.

Inscrire les mots suivants en face de la définition qui convient.

5 points

*Chambre d'hôte – Auberge de jeunesse – Résidence de tourisme
– Hôtel – Gîte rural*

Définition	Nom de l'hébergement
Etablissement classé de 1 à 4 ****, qui loue des studios et des appartements meublés, avec divers équipements individuels ou collectifs, à la semaine le plus souvent	
Chambre louée aux touristes par des particuliers, dans leur maison. Le client y dort et y prend son petit déjeuner, servi par le propriétaire dans sa salle à manger.	
Etablissement classé de 1 à 4 ****, qui loue des chambres à la nuitée le plus souvent	
Etablissement assez simple à petit prix, situés dans les villes. Les clients y logent en chambres ou en dortoirs et peuvent y dîner	
Maison meublée située à la campagne	

A l'issue de l'épreuve, rendre la totalité du sujet agrafé dans une copie anonymée modèle E.N.

MÉTROPOLE - RÉUNION - MAYOTTE		Session 2007		Facultatif : code 369CB07	
Examen et spécialité CAP SERVICES HÔTELIERS					
Intitulé de l'épreuve EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)					
Type SUJET	Date et heure	Durée : 30 mn	Coefficient : 8	N° de page/total 1 / 6	

2. A l'hôtel Nantes Loire Princess**** chaque membre du service des étages a une fonction et des tâches bien précises. Relier chaque activité au poste qui correspond.

7 points

TÂCHES

Gérer les stocks

Entretien du linge

Effectuer un délogement

Nettoyer les parties communes

Organiser le travail de l'étage

Effectuer le service de la couverture

Former le personnel

FONCTIONS

Femme de chambre

Gouvernante d'étage

Lingère

Gouvernante générale

Equipier

3. La direction a décidé de mettre en place le service de la couverture.
Répondre aux questions suivantes :

2 points

- 3.1 Qu'est ce que le service de la couverture ?

.....

.....

- 3.2 A quel moment de la journée est-il effectué ?

.....

.....

4. Le délogement consiste à changer un client de chambre en cours de séjour.
Citer 3 raisons qui nécessitent de déloger un client.

3 points

-

-

-

5. Citer 6 exemples de meubles, matériels et appareils que l'on trouve dans les chambres d'un hôtel.

3 points

-

-

-

-

2^{ème} PARTIE : SCIENCES APPLIQUEES

1. Lorsque vous travaillerez à l'hôtel Nantes Loire Princess****, vous porterez une tenue professionnelle.

3 points

- 1.1. Lister les 4 éléments d'une tenue professionnelle de femme de chambre.

-

-

-

CAP Services hôteliers	369CB07
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	S 3 / 6

1.2. Indiquer deux raisons qui imposent de porter une tenue professionnelle.

2. L'étiquette d'un produit indique les informations suivantes.

4 points

ECOPIN Détartrant WC fraîcheur Pin
3 en 1 : détartrer, nettoie et rafraichit
Mode d'emploi : appliquer le liquide sous le rebord et les parois de la
cuvette. Laissez agir 1 minute et brosser. Doit être utilisé seul sans
autre produit chimique (eau de javel, soude, poudre ...).

Répondre aux questions suivantes :

2.1. Relever le nom du produit ?

2.2. Indiquer ses actions ?

2.3. Préciser le temps d'action recommandé pour ce produit.

2.4. Indiquer la précaution d'emploi de ce produit.

3. Les chambres d'hôtel occupées par les clients sont des endroits propices à la présence de micro-organismes parfois pathogènes.

8 points

3.1. Donner la définition du mot pathogène.

.....
.....

3.2. Citer le nom d'une bactérie que vous connaissez et le nom de la maladie qu'elle produit.

Nom de la bactérie :

Maladie produite par cette bactérie :

3.3. Indiquer deux situations professionnelles où vous êtes le plus exposé(e) à un contact avec des micro-organismes.

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

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

1. Cet hôtel 4 étoiles fait partie d'une chaîne hôtelière.

4 points

1.1. Définir ce qu'est une chaîne hôtelière :

.....
.....

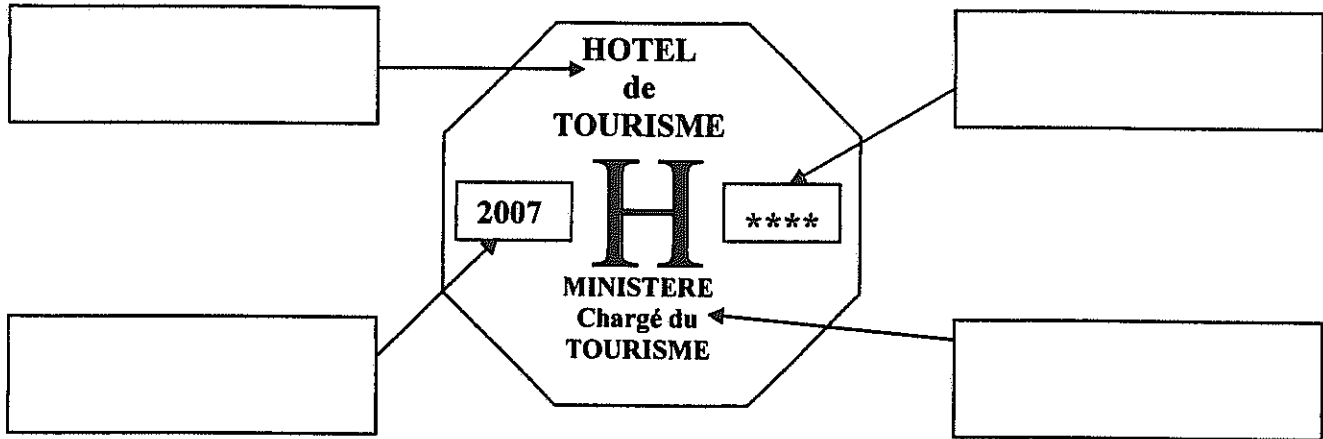
1.2. Citer deux exemples de chaînes hôtelières toutes catégories confondues que vous connaissez :

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

CAP Services hôteliers	369CB07
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	S 5 / 6

2. A l'entrée de l'hôtel, vous avez observé ce panneau. Compléter la légende en indiquant la signification de chaque mention.

4 points



3. Le responsable du personnel souhaite vous embaucher et vous présente un contrat de travail « C.D.I » avec une période d'essai.

7 points

3.1. Expliquer ce qu'est une « PÉRIODE D'ESSAI ».

.....

.....

3.2. Expliquer la signification de ces trois lettres « C.D.I ».

.....

3.3. Citer quatre mentions devant obligatoirement figurer sur votre contrat de travail.

-
-
-
-

CONSIGNES AU CENTRE ET AU JURY

Un chariot vide sera installé dans ou à proximité de la lingerie, le jury fournira au candidat les matériels et produits réclamés sur la liste de l'annexe 2

Préparer des papiers à tirer au sort comportant les locaux suivants :

- chambre en recouche
- service de la couverture

Le chariot d'étage, complet et prêt, et l'aspirateur, seront installés à proximité des chambres

Créer une situation problème, ex. : bonde de baignoire ou douche absente, nombre de cintres insuffisants, crochets à rideaux défaits, ampoule absente ou dévissée dans la chambre ou la salle de bain, télécommande de TV retournée avec réservoir à piles vide et visible ...

Préparer des papiers à tirer au sort comportant les locaux suivants :

- hall
- toilettes
- escalier
- couloir
- vestiaire

(A adapter éventuellement selon les locaux à disposition)

Le chariot d'entretien, tout prêt, sera installé à proximité des locaux communs

Déposer un objet « visiblement » perdu ou oublié. Le candidat devra à cet instant effectuer la procédure de l'objet trouvé.

Le sac à linge client sera déposé dans la buanderie

La pile de linge propre sera posée sur une table, dans la buanderie avec la fiche de blanchisserie complétée.

MÉTROPOLE - RÉUNION - MAYOTTE		Session 2007		Facultatif : code	
				369CB07	
Examen et spécialité					
CAP SERVICES HÔTELIERS					
Intitulé de l'épreuve					
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie pratique)					
Type	Date et heure	Durée :	Coefficient :	N° de page/total	
CONSIGNES		3H30	8	1 / 1	