

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous venez d'obtenir votre CAP Services Hôteliers, et vous recherchez un emploi de femme de chambre. Lors d'un salon professionnel, vous avez rencontré Mme Lartigue, du groupement d'employeurs hôteliers AIDOTEL à qui vous avez laissé votre curriculum vitae.

Mme Lartigue recherche une femme de chambre pour l'hôtel « Les Flâneries ». Elle vous convoque, ainsi que d'autres candidat(e)s, afin d'évaluer vos compétences professionnelles.

<p style="text-align: center;">Hôtel*** Restaurant les Flâneries</p> <p style="text-align: center;">80 chambres dont 50 chambres standard 20 double salon 10 juniors suites toutes sont équipées de salle de bain/douche</p> <p style="text-align: center;">presse pantalon minibar plateau courtoisie réseau wifi</p>

1^{ère} Partie : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

1-1-Le service dans lequel vous travaillerez est composé de 7 femmes de chambre (à temps plein ou partiel) et d'une gouvernante.

7 points

1-1.1-Nommer le service dans lequel vous travaillerez (1 point)

Service des étages (on acceptera aussi hébergement)

1-1.2-Citer deux activités exercées par votre supérieur hiérarchique (2 points)

Au choix : Dirige et coordonne le travail du personnel d'étages, Assure la formation du personnel d'étages, Contrôle l'entretien, la présentation des chambres et des parties communes, Est responsable de la tenue et du comportement du personnel d'étage, Est responsable des coûts du personnel d'étage, des produits d'entretien et d'accueil, Tient à jour l'inventaire du matériel et du linge en service, Peut avoir la responsabilité du service lingerie

1-1.3-Lister quatre matériels nécessaires à votre activité (4 points)

Au choix : chariot de linge équipé avec linge propre, produits de nettoyage, produits d'accueil et documentations, sac poubelle, sac à long sale ...), aspirateur, escabeau

	Session 2008	N°23GB08		
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 :	Coefficient :	N° de page/total
CORRIGÉ		30 mn	8	1/6

1-2-Voici, le schéma d'une chambre de l'hôtel Les Flâneries.

5 points

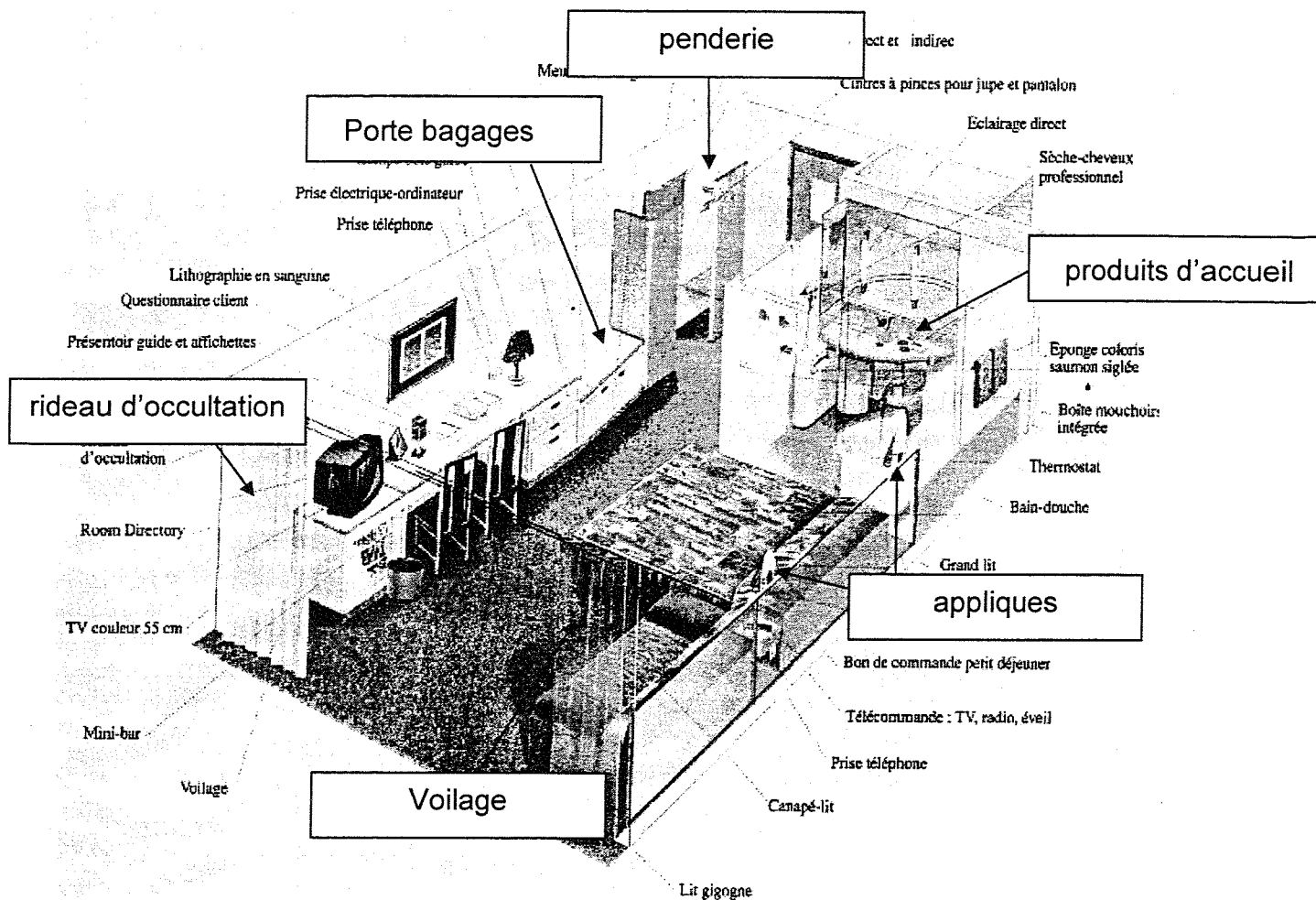
1-2.1-Indiquer le nom de ce type de chambre :

Double ou Double salon (1 point)

1-2.1-Indiquer le nom du local sanitaire :

Salle de bain (1 point)

1-2.3-Replacer les matériels ou accessoires suivants dans les cases vides qui conviennent. (3 points)



1-3-Chaque femme de chambre doit contrôler les minibars des chambres qu'elle entretient. Voici une fiche minibar incomplète. Compléter les huit éléments manquants.

8 points

<i>Fiche Mini bar</i>									
Hôtel *** Restaurant Les Flâneries					<i>Date :</i>				
<i>Nom :</i>					<i>N° de chambre :</i>				
	Q	Produits - Products	Jour - Day					
				1	2	3	4	5	6
<p>Le jour de votre départ, nous vous remercions de remettre à la caisse, en réglant votre facture, cette fiche de consommation. Merci.</p> <p><i>When you leave, please hand in your last record of consumption to the front office cashier. Thank you.</i></p>	2	Crown Royal 5 cl	7						
	1	Gin 5 cl	6,50						
	1	Vodka absolut 5 cl	6,50						
	1	Martini Rosso 5 cl	6,50						
	1	Grand Marnier 5 cl	6						
	1	Cognac Martell	6,50						
	1	Champagne N. Feuillate brut ½ bout 37.5 cl	25						
	2	Bière 1664 33cl	4						
	2	Breizh cola 33 cl	3.50						
	2	Orangina 33cl	3.50						
	2	Perrier 33 cl	3.50						
	2	Evian 50 cl	3.50						
	1	<i>Cacahuètes (par exemple)</i>	3.80						
	1	<i>Chocolat (par exemple)</i>	3.80						
<i>Signature</i>									

2^{ème} Partie : SCIENCES APPLIQUEES

2-1- Lire l'article puis répondre aux questions suivantes.

6 points

[...] Avec l'été, le service hygiène alimentaire de la direction des services vétérinaires renforce ses contrôles. Les hôtels restaurants, marchands ambulants et structures de restauration collective font l'objet de visites inopinées. [...]

Article extrait du journal Ouest France du 30-31 août 2003

2-1.1-indiquer le thème de l'article. (2 points)

Contrôle des services vétérinaires dans les hôtels restaurants ...

2-1.2-Nommer l'administration dont parle l'article (2 points)

Direction des services vétérinaires

2-1.3-Citer une des raisons pour laquelle ces services contrôlent les hôtels restaurants (2 points)

Vérifier que les règles d'hygiène sont bien respectées.

2-2-Des bactéries pathogènes peuvent se trouver dans les toilettes.

9 points

2-2.1-Définir le terme pathogène. (2 points)

Micro-organisme capable de causer une maladie.

2-2.2-Préciser par quel moyen la femme de chambre peut s'en protéger. (1 point)

En portant des gants et une tenue professionnelle (on acceptera gants seuls)

2-2.3-Les produits d'entretien peuvent être classés selon leur mode d'action. Relier en reportant le numéro des produits en face du mode d'action correspondant. (5 points)

	N°	
1. Détergent	2	Permet d'éliminer ou de tuer les micro-organismes
2. Désinfectant	4	Permet d'éliminer les dépôts calcaires
3. Abrasif	5	Retient les salissures peu adhérentes
4. Détartrant	3	Élimine par abrasion les salissures qui adhèrent au support
5. Agglutinant	1	Dissocie les salissures (graisses) en les divisant en particules plus faciles à éliminer.

2-2.4-Parmi les produits cités ci-avant, nommer ceux qui peuvent convenir pour l'entretien des toilettes. (1 point)

désinfectant et détartrant

CAP Services hôteliers	N°23GB08
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	4/6

3^{ème} Partie : ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET JURIDIQUE

3-1-L'hôtel « Les flâneries » est exploité sous forme de S.A.R.L..

5 points

3-1. 1-Indiquer la signification du sigle S. A. R. L..(2 points)

Société Anonyme à Responsabilité Limitée

3-1. 1-Citer deux autres formes juridiques qu'aurait pu choisir l'hôtel. (3 points)

EURL, SA ...

3-2-Pour fonctionner l'hôtel « Les flâneries » a besoin de certains partenaires. Relier chaque partenaire à l'activité qui le concerne.

5 points

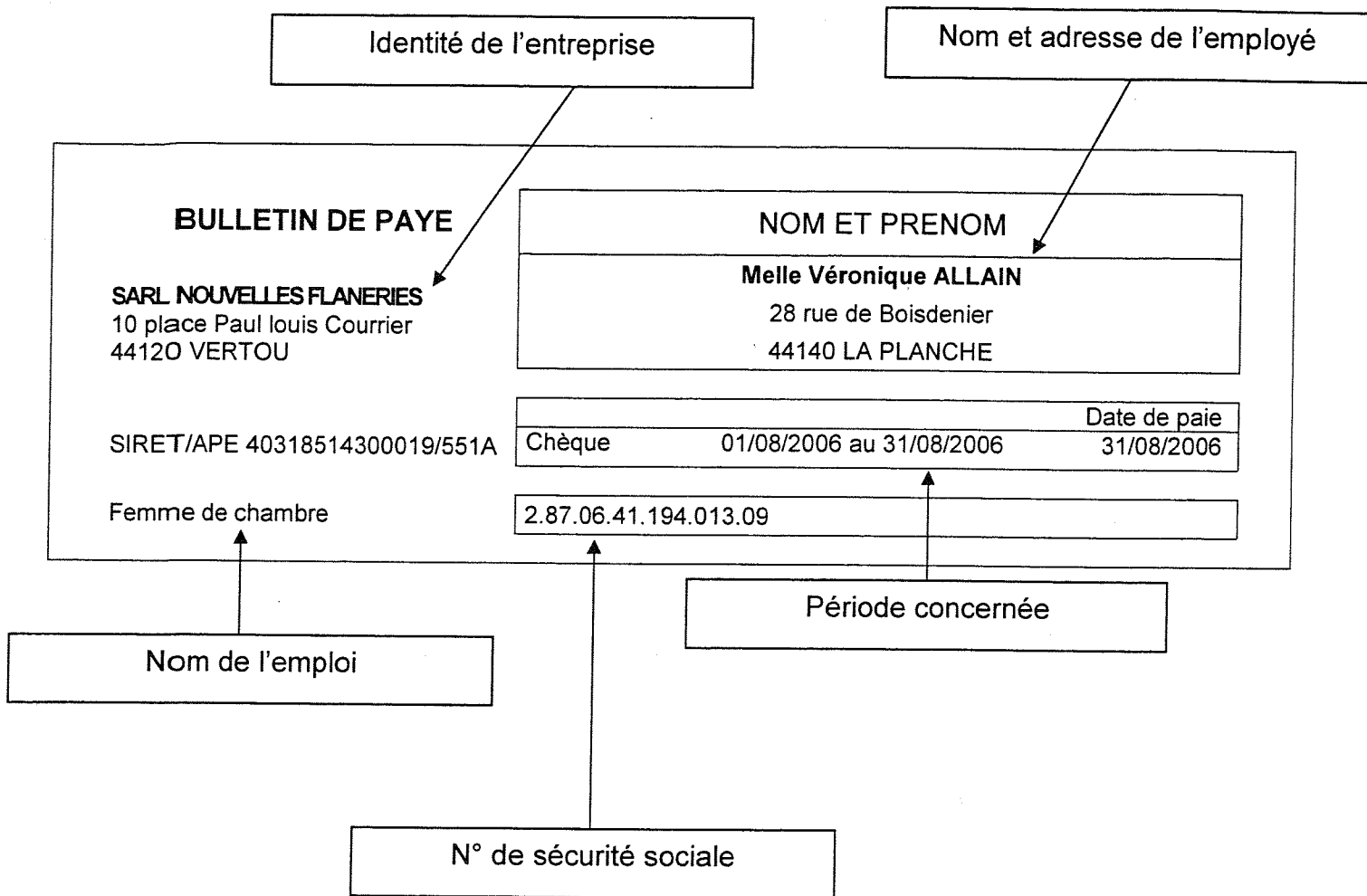
PARTENAIRES	ACTIVITE
Fournisseur de biens	<i>Vente d'un fer à repasser</i>
Banque	<i>Prêt pour l'achat d'un véhicule</i>
État	<i>Encaissement des impôts</i>
ASSEDIC / URSAFF	<i>Encaissement des cotisations sociales</i>
Fournisseur de services	<i>Société spécialisée dans le traitement du linge de l'hôtel</i>

CAP Services hôteliers	N°23GB08
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	5/6

3-3-Voici la première partie d'un bulletin de salaire.

5 points

Nommer chaque partie indiquée par une flèche.



CAP Services hôteliers	N°23GB08
EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	6/6