



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Caen pour la  
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

# TEXTE DE L'ÉPREUVE DESTINÉ AUX CANDIDAT(E)S

## MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE :

Suite à une annonce parue dans le journal local, vous postulez à l'emploi de femme ou valet de chambre de l'hôtel de la gare. La gouvernante de cet établissement vous demande d'effectuer une période d'essai pour évaluer vos compétences.

### Phase 1

1- En tant qu'employé(e) d'étage vous devez :

1.1- Mettre en place le chariot d'étage pour assurer la remise en état des locaux.

### Phase 2

2- En tant qu'employé(e) d'étage vous devez :

2.1- Réaliser l'entretien d'une chambre à blanc et des locaux communs déterminés par le jury.

2.2- Effectuer le contrôle de la chambre (annexe 1).

2.3- Remplir les documents professionnels mis à votre disposition, suivant la situation rencontrée. (annexes 2 et 3).

### Phase 3

Aujourd'hui, vous remplacez la lingère et vous réceptionnez le linge des différents services :

Contrôler quantitativement le linge sale en complétant le bon d'échange (annexe 4) :

➤ Trier en tas les différentes pièces de linge selon les normes professionnelles en vue de leur entretien.

➤ Repérer les éventuelles taches et expliquer le traitement nécessaire.

Repasser et plier deux taies d'oreiller au fer « à repasser » selon les usages professionnels.

		<b>Session 2009</b>		
Examen et spécialité				
<b>CAP SERVICES HÔTELIERS</b>				
Intitulé de l'épreuve				
<b>EP1 A : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie pratique)</b>				
Type	Date et heure	Durée	Coefficient	N° de page/total
<b>SUJET 1</b>		<b>3h30</b>	<b>8</b>	<b>1/5</b>

# ANNEXE 1

À rendre au jury

Candidat (e) N° : ....

<b>FICHE DE CONTRÔLE CHAMBRE ET SALLE DE BAINS</b>			
DATE : .....		NOM : .....	
<b>CHAMBRE</b>	<b>Conformité</b>		<b>OBSERVATIONS</b>
	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	
Seuil de porte / poignée			
Consignes incendie			
Odeurs			
Peinture (plafond, murs)			
Tableaux, gravures			
Prises de courant / radiateur			
Télévision / télécommande			
Téléphone / notice			
Rebords fenêtre / vitres			
Voilage / rideau			
Bureau / table			
Chaise / fauteuil			
Plafonnier / lampe / spot			
Placard / penderie / porte-bagages			
Cintres			
Sol de la chambre / dessous de lit			
Lit au carré / alèse			
Tarifs / produits d'accueil			
<b>SALLE DE BAINS</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	<b>OBSERVATIONS</b>
Odeurs			
Lavabo (dessous, dessus)			
Bonde lavabo			
Robinetterie			
Tablette / miroir / néon			
Baignoire / douche / robinetterie			
Joints / carrelage			
WC (abattant, lunette, dessous)			
Poubelle			
Plinthes			
Bouche d'aération			
Rideau / paroi de douche			
Eau chaude / évacuations			
Qualité du linge			
Recharge papier			
Produits d'accueil			
Verres enveloppés			
Ventilation Mécanique Contrôlée			

## CAP SERVICES HÔTELIERS

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

2/5

## ANNEXE 2

À rendre au jury

Candidat (e) N° : ....

BON DE RÉPARATION NUMÉRO 00026	
Date	
Service demandeur	
Lieu d'intervention	
Type d'intervention	
<input type="checkbox"/> Intervention urgente <input type="checkbox"/> Intervention dans les 24 heures <input type="checkbox"/> Intervention à planifier (Cocher le type d'intervention.)	
Nom du demandeur et signature :	
Réservé au service maintenance :	
Intervention effectuée par	
Date	
Heure et durée	

### CAP SERVICES HÔTELIERS

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

3/5



## ANNEXE 4

À rendre au jury

Candidat (e) N° : ....

BON D'ÉCHANGE DE LINGE				
HÔTEL		CANDIDAT :		
		DATE :		
DÉSIGNATION DES ARTICLES	QUANTITÉS			OBSERVATIONS (déchirures, taches, manque...)
	SALES Annoncées par le service	SALES Validées en lingerie	PROPRES Données en lingerie	
✓ DRAP BLANC 1 PERSONNE				
✓ DRAP BLANC 2 PERSONNES	2			
✓ DRAP BLANC LISERET VERT				
✓ TAIE DE TRAVERSIN				
✓ TAIE D'OREILLER BLANCHE	2			
✓ TAIE LISERET VERT				
✓ TAIE FANTASIE (suite)				
✓ DRAP DE BAIN	2			
✓ SERVIETTE-ÉPONGE	2			
✓ TAPIS DE BAIN	1			
✓ GANT DE TOILETTE				
✓ PEIGNOIR DE BAIN				
✓ DESSUS DE LIT				
✓ COUVERTURE	1			
✓ ALÈSE				
✓ LAVETTE	2			
✓ CHIFFON				
✓ TORCHON	3			
D				
I				
V				
E				
R				
S				

Demande de suppléments :

Signature lingerie :

Signature service :

**CAP SERVICES HÔTELIERS**

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

5/5

<b>CAP SERVICES HÔTELIERS</b>	<b>ÉPREUVE PONCTUELLE</b>	Session : Date :
<b>SUJET 1</b>	<b>EP1 ENTRETIEN DES UNITÉS D'HÉBERGEMENT ET SERVICE DU LINGE</b>	N° d'inscription du candidat

PHASES	ÉVALUATION				Calcul de la note				
	TI	I	B	TB		TI	I	B	TB
<b>1. L'organisation du poste de travail et la préparation des équipements, des matériels, des produits, du linge</b>									
▶ Sélectionner le linge propre					pts	0	1	2	3
▶ Préparer les matériels, les produits, les supports de vente					a				
▶ Organiser et gérer son travail					a x pts =				
						<b>TOTAL</b>			
a (nombre de croix par colonne)					b				
<b>Appréciation :</b>						Nombre de compétences évaluées			
					c				
					$\frac{b}{c} \times 10$	<b>NOTE (non arrondie)</b>			
						<b>/ 30</b>			

PHASES	ÉVALUATION				Calcul de la note				
	TI	I	B	TB		TI	I	B	TB
<b>2. La réalisation pratique des techniques d'entretien et de remise en état des unités d'hébergement</b>									
▶ Entretien des lieux d'hébergement					pts	0	1	2	3
▶ Vérifier les tâches effectuées					a				
▶ Renseigner les documents internes et externes					a x pts =				
▶ Nettoyer les locaux communs						<b>TOTAL</b>			
▶ Repérer les anomalies et dysfonctionnements					b				
▶ Nettoyer et ranger les équipements, les matériels, les produits						Nombre de compétences évaluées			
a (nombre de croix par colonne)					c				
<b>Appréciation :</b>						<b>NOTE (non arrondie)</b>			
						$\frac{b}{c} \times 30$	<b>/ 90</b>		

PHASES	ÉVALUATION				Calcul de la note				
	TI	I	B	TB		TI	I	B	TB
<b>3. L'entretien, la gestion et le contrôle du linge</b>									
▶ Préparer le départ du linge sale					pts	0	1	2	3
▶ Renseigner les documents internes et externes					x				
▶ Vérifier les anomalies (taches...)					a x pts =				
▶ Vérifier les différents travaux effectués						<b>TOTAL</b>			
▶ Contrôler le repassage du linge					b				
▶ Vérifier la conformité du pliage						Nombre de compétences évaluées			
a (nombre de croix par colonne)					c				
<b>Appréciation</b>									
					$\frac{b}{c} \times 10$	<b>NOTE (non arrondie)</b> <b>/30</b>			

PARTIE ÉCRITE – 30mn		ÉVALUATION
<b>4. L'environnement technologique, scientifique, économique, économique et juridique</b>		
▶ Technologie		/20
▶ Sciences appliquées		/15
▶ Gestion, Économie, Législation		/15
<b>NOTE (non arrondie)</b>		<b>/50</b>

<b>NOTE TOTALE (Phases 1. + 2. + 3. + 4.)</b>	<b>/200</b>
<b>NOTE ARRONDIE (en points entiers ou au demi-point supérieur)</b>	<b>/20</b>
<b>APPRÉCIATION GÉNÉRALE</b>	

NOM – Prénom – Fonction – Émargement des évaluateurs



# CONSIGNES JURY

## PHASE 1

Mettre à disposition : produits d'accueil, produits d'entretien, papeterie, linge plat et éponge, chariot d'étage.

## PHASE 2

2.1. : Un trousseau de clés doit être « oublié » dans la chambre.

2.2. : Déterminer les locaux communs à nettoyer : espace couloir devant la chambre.

2.3. : À l'issue de l'épreuve le candidat remet au jury les documents annexes.

## PHASE 3

3.1. Mettre à disposition du linge sale nécessaire au tri : 1 couverture, 2 draps blancs deux personnes, 2 taies d'oreiller blanches, 2 draps de bain, 2 serviettes-éponges, 1 tapis de bain, 2 lavettes, 3 torchons.

3.2. : À l'issue de l'épreuve, le candidat remet le bon d'échange de linge (annexe 4) au jury.

3.3. : Mettre à disposition : 2 taies d'oreiller, 1 fer à repasser.

## RAPPEL

Temps **maximum** imparti : Unités d'hébergement 2 heures 45  
Service du linge 0 heure 45

		<b>Session 2009</b>		
Examen et spécialité				
<b>CAP SERVICES HÔTELIERS</b>				
Intitulé de l'épreuve				
<b>EP1 A : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie pratique)</b>				
Type	Date et heure	Durée	Coefficient	N° de page/total
<b>SUJET 1 CONSIGNES JURY</b>		<b>3h30</b>	<b>8</b>	<b>1/5</b>

# ANNEXE 1

**À rendre au jury**

**Candidat (e) N° : ....**

<b>FICHE DE CONTRÔLE CHAMBRE ET SALLE DE BAINS</b>			
DATE : .....		NOM : .....	
<b>CHAMBRE</b>	<b>Conformité</b>		<b>OBSERVATIONS</b>
	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	
Seuil de porte / poignée			
Consignes incendie			
Odeurs			
Peinture (plafond, murs)			
Tableaux, gravures			
Prises de courant / radiateur			
Télévision / télécommande			
Téléphone / notice			
Rebords fenêtre / vitres			
Vollage / rideau			
Bureau / table			
Chaise / fauteuil			
Plafonnier / lampe / spot			
Placard / penderie / porte-bagages			
Cintres			
Sol de la chambre / dessous de lit			
Lit au carré / alèse			
Tarifs / produits d'accueil			
<b>SALLE DE BAINS</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	<b>OBSERVATIONS</b>
Odeurs			
Lavabo (dessous, dessus)			
Bonde lavabo			
Robinetterie			
Tablette / miroir / néon			
Baignoire / douche / robinetterie			
Joints / carrelage			
WC (abattant, lunette, dessous)			
Poubelle			
Plinthes			
Bouche d'aération			
Rideau / paroi de douche			
Eau chaude / évacuations			
Qualité du linge			
Recharge papier			
Produits d'accueil			
Verres enveloppés			
Ventilation Mécanique Contrôlée			

## CAP SERVICES HÔTELIERS

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

**2/5**

## ANNEXE 2

À rendre au jury

Candidat (e) N° : ....

BON DE RÉPARATION NUMÉRO 00026	
Date	
Service demandeur	
Lieu d'intervention	
Type d'intervention	
<input type="checkbox"/> Intervention urgente <input type="checkbox"/> Intervention dans les 24 heures <input type="checkbox"/> Intervention à planifier (Cocher le type d'intervention.)	
Nom du demandeur et signature :	
Réservé au service maintenance :	
Intervention effectuée par	
Date	
Heure et durée	

### CAP SERVICES HÔTELIERS

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

3/5



## ANNEXE 4

À rendre au jury

Candidat (e) N° : ....

BON D'ÉCHANGE DE LINGE				
HÔTEL		CANDIDAT :		
		DATE :		
DÉSIGNATION DES ARTICLES	QUANTITÉS			OBSERVATIONS (déchirures, taches, manque...)
	SALES Annoncées par le service	SALES Validées en lingerie	PROPRES Données en lingerie	
✓ DRAP BLANC 1 PERSONNE				
✓ DRAP BLANC 2 PERSONNES	2			
✓ DRAP BLANC LISERET VERT				
✓ TAIE DE TRAVERSIN				
✓ TAIE D'OREILLER BLANCHE	2			
✓ TAIE LISERET VERT				
✓ TAIE FANTASIE (suite)				
✓ DRAP DE BAIN	2			
✓ SERVIETTE-ÉPONGE	2			
✓ TAPIS DE BAIN	1			
✓ GANT DE TOILETTE				
✓ PEIGNOIR DE BAIN				
✓ DESSUS DE LIT				
✓ COUVERTURE	1			
✓ ALÈSE				
✓ LAVETTE	2			
✓ CHIFFON				
✓ TORCHON	3			
D )				
I )				
V )				
E )				
R )				
S )				

Demande de suppléments :

Signature lingerie :

Signature service :

**CAP SERVICES HÔTELIERS**

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

5/5