



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Lille 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.

DANS CE CADRE

Académie :	Session :
Examen :	Série :
Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
Épreuve/sous épreuve :	
NOM :	
(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)	
Prénoms :	N° du candidat
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)

NE RIEN ÉCRIRE

Appréciation du correcteur

Note :

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

CAP Services Hôteliers

EP1- B : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (épreuve écrite)

Ce sujet comporte 6 pages, numérotées de 1 à 6.
Vérifier que l'exemplaire qui vous a été remis est complet.

Barème	
▪ 1 ^{ère} Partie : Technologie professionnelle / 16 points
▪ 2 ^{ème} Partie : Sciences appliquées / 12 points
▪ 3 ^{ème} Partie : Gestion - Économie - Législation / 12 points
TOTAL / 40 points

sujets

CAP SERVICES HÔTELIERS	Code :	Session 2010	SUJET 1
ÉPREUVE : EP1-B Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	Durée : 30 mn	Coefficient : 8	Page 1/6

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Récemment embauché(e) au service des étages de l'hôtel « Le Parc », établissement indépendant classé 3 étoiles, vous avez en charge l'entretien des chambres et des locaux communs. Selon les besoins du jour, vous êtes également amené(e) à intervenir en lingerie ainsi qu'au room-service.

1^{ère} Partie : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

1. Nommer les termes professionnels suivants :

	Chambre munie d'une porte qui permet d'accéder d'une chambre à l'autre sans sortir de la chambre.
	Ensemble locatif hôtelier composé d'une chambre et d'un salon (ou d'un bureau) attenant.
	Chambre de deux personnes équipée de deux lits d'une personne.
	Chambre équipée d'un lit d'une personne.
	Mobilier qui permet de poser les bagages ou accessoires de voyage.

2. Citer deux produits d'accueil déposés :

a) en chambre :

-
-

b) dans la salle de bains





-
-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3. Indiquer le responsable des tâches définies ci-dessous.

TÂCHES	RESPONSABLE
Contrôle des chambres des étages	
Nettoyage des chambres	
Entretien du linge de l'hôtel	
Employé qui transporte les valises	
Responsable du personnel d'étages	

4. Un client vous confie un vêtement pour qu'il soit nettoyé. Sur l'étiquette apparaissent les symboles représentés ci-dessous. Indiquer la signification de chacun de ces symboles.

SYMBOLES	SIGNIFICATION
	
	
	
	

5. Citer deux affichages obligatoires liés à la sécurité dans les chambres d'un hôtel.

-
-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2^{ème} Partie : SCIENCES APPLIQUÉES

1. Les chaînes hôtelières utilisent fréquemment des revêtements textiles.

L'aspect esthétique de la moquette, ses décors et son confort attirent, mais la moquette a d'autres propriétés. Elle est un excellent isolant phonique et thermique. Elle se pose aisément sur tout support mais exige un entretien régulier et minutieux. En effet, en raison de sa nature fibreuse et de son épaisseur, elle absorbe facilement les poussières, les taches et autres salissures.

1.1. Indiquer, d'après le document ci-dessus et vos connaissances, deux qualités et deux inconvénients des moquettes.

QUALITÉS	INCONVÉNIENTS
-	-
.....
-
.....

1.2 Citer deux autres éléments d'ambiance participant au confort des clients.

-
-

2. Pour détacher la moquette d'une chambre de l'hôtel « Le Parc », vous utilisez un produit présenté en aérosol.

2.1. Indiquer deux avantages des aérosols.

-
-

2.2. Indiquer une précaution relative au stockage des aérosols.

-
-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2.3. Indiquer deux précautions relatives à l'utilisation des aérosols.

-
-

2.4. Indiquer une précaution relative à l'élimination des aérosols vides.

-
-

3. La moquette est un milieu favorable aux microorganismes.

3.1. Indiquer, par une croix, si les propositions suivantes correspondent à des conditions de vie favorables ou défavorables pour les microorganismes.

Propositions	Favorables	Défavorables
- pH acide		
- présence d'eau		
- températures inférieures à 0°C		
- températures entre 20 et 40°C		

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3^{ème} Partie : GESTION ÉCONOMIE LÉGISLATION

Le responsable vous demande de vérifier la note d'hôtel ci-dessous :

Hôtel Le Parc ***		Tél 03 56 24 12 23		
8 Rue du Pont 89000 AUXERRE R.C.S Auxerre B 456 523 632				
Chambre n°8		Date : 30/09/2009		
Nom : Monsieur HENRI		Nombre de nuits : 1		
Arrivée : 29/09/2009				
Départ : 30/09/2009				
Libellé	Prix unitaire	Quantité	Total	
Chambre 1 personne avec bain	56.00	1	56.00	
Petit déjeuner	7.00	1	7.00	
Taxe de séjour	0.60	1	0.60	
Total TTC			63.60 €	
Dont TVA : 3.28 €		Paiement : par carte bancaire		
Base Hors Taxe	Taux de TVA			Montant TVA
59.72	5.5 %			3.28
0.60	0 %			0.00

1 - Quel est le nom du client ?
.....

2 - Quel est le montant du règlement exigible ?
.....

3 - Par quel moyen le client a-t-il réglé sa note ?
.....

4 - Citez deux autres moyens de règlement.
.....

5 - Quel est le taux de TVA appliqué :

- sur la chambre et le petit déjeuner ?
- sur la taxe de séjour ?

6 - Justifier le montant du calcul de la TVA à 5.5 %.
.....
.....

7 - Que signifie la mention TTC ?
.....