



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)	
NE RIEN ÉCRIRE	Prénoms :	N° du candidat <input type="text"/>
	Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)
	Appréciation du correcteur	
	Note : <input type="text"/>	

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)

Barème	
▪ Partie Technologie professionnelle / 16 points
▪ Partie Sciences appliquées / 12 points
▪ Partie Gestion - Économie - Législation / 12 points
TOTAL / 40 points

sujets

CAP SERVICES HÔTELIERS	Code : 33408	Session 2012	SUJET 1
ÉPREUVE : EP1-B Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	Durée : 30 mn	Coefficient : 8	Page 1 sur 10

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Extrait du registre de commerce et des sociétés (R.C.S)	
Dénomination sociale	SARL hôtel restaurant le « Fort de l'Océan »
Forme	S.A.R.L
Au capital de	10 000 €
Adresse du siège social	17, place des œillets 76320 ÉTRETAT
Gérant	Mr OUTREQUIN
Activité	Hôtel Restauration sur place Traiteur, plats à emporter
Code A.P.E	553A
SIRET	128 345 456 00045

Vous venez d'être recruté(e) par Monsieur OUTREQUIN, gérant de l'hôtel *** « Le Fort de l'Océan ». Au cours de la période d'essai, ce dernier confie à la gouvernante le soin de vous faire découvrir l'entreprise et de vérifier vos compétences professionnelles.

- ↳ Les réponses sont à rédiger sur les documents.
- ↳ À l'issue de l'épreuve, vous remettrez l'ensemble de ces documents.

1^{ère} Partie : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

1.1. Citer six équipements ou éléments de mobilier se trouvant dans une chambre d'hôtel.

ÉQUIPEMENT OU MOBILIER	
1	
2	
3	
4	
5	
6	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

1.2. Compléter le tableau ci-dessous avec les termes professionnels suivants :

CHAMBRE TWIN – CHAMBRES COMMUNICANTES CHAMBRE DOUBLE – LIT À L'ITALIENNE

Termes Professionnels	Définitions
	Chambres reliées l'une à l'autre par une porte ou un passage privatif.
	Chambre aménagée d'un lit (2 personnes).
	Chambre aménagée de 2 lits (1 personne).
	2 lits (1 personne) sont réunis pour faire un grand lit.

1.3. Citer trois produits d'accueil disposés en chambre.

-
-
-

1.4. Indiquer la signification de ces symboles :

	
---	----------------	--	----------------

1.5. Compléter le tableau ci-dessous :

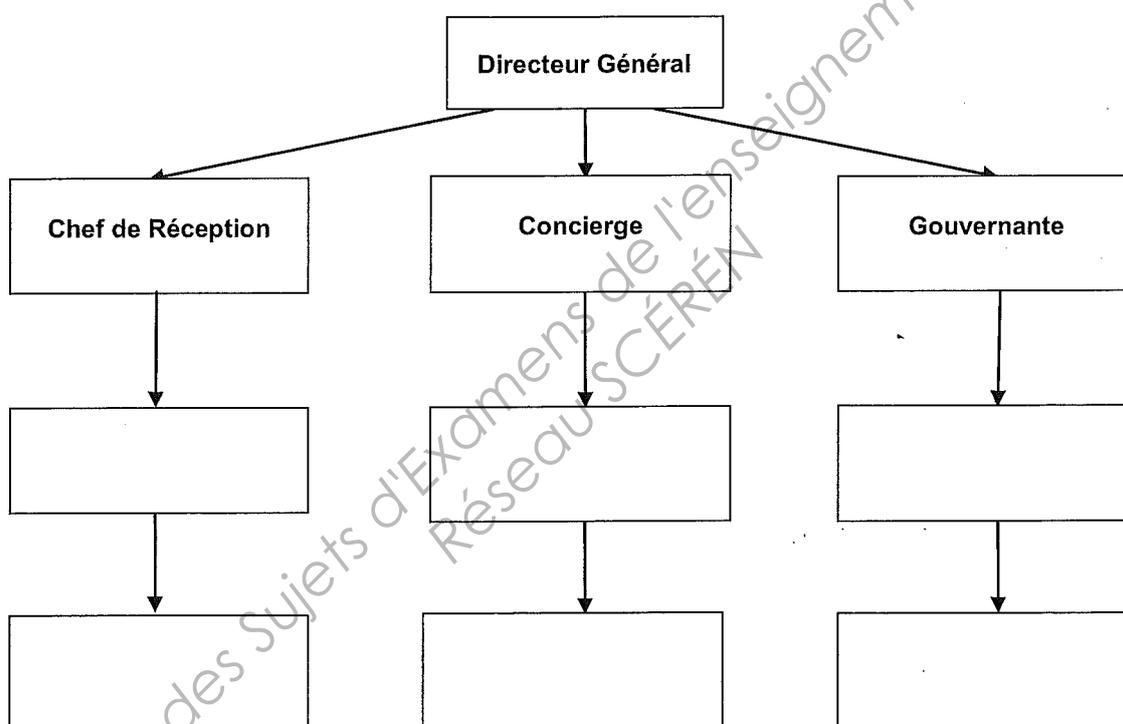
Laine – coton – polyester – acrylique – lin – soie

2 fibres naturelles d'origine animale	2 fibres naturelles d'origine végétale	2 fibres synthétiques

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

1.6. Compléter l'organigramme d'un hôtel 5 étoiles :

FEMME DE CHAMBRE – GROOM – LINGÈRE – STANDARDISTE – PORTIER – RÉCEPTIONNISTE



1.7. Répondre aux affirmations suivantes :

- l'accueil des clients se nomme également check-in ;
- les clés d'or sont une distinction accordée aux réceptionnistes ;
- le groom porte les messages au client et fait des courses pour lui ;
- le concierge est chargé de nettoyer le hall d'accueil de l'hôtel.

Vrai	faux
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2^{ème} Partie : SCIENCES APPLIQUÉES

1. Vous utilisez les produits d'entretien pour réaliser les opérations de nettoyage et de désinfection des sols et des équipements sanitaires des chambres.
Un nouveau produit est mis à votre disposition. Avant de l'utiliser, vous lisez l'étiquette ci-dessous.

	<p style="text-align: center;">Le VRAI Produit Multi-surfaces</p> <p>Action nettoyante et déperlante (l'eau n'adhère plus aux surfaces). Bactéricide norme EN-1040 et EN-1276. Fongicide norme EN-1275. pH 3,3. Fait briller faïences, chromes, émail, céramique, peintures etc. Parfum bruyère. En bidon de 5 L. <i>Utilisez les biocides avec précaution. Avant toute utilisation, lisez l'étiquette et les informations concernant le produit.</i></p>
--	--

1.1. Indiquer la catégorie à laquelle appartient ce produit en cochant la bonne réponse.

- Détergent
- Désinfectant
- Détergent/Désinfectant
- Détartrant

1.2. Dans le tableau suivant, retrouver le nom du produit d'entretien (détartrant, détergent, désinfectant) à partir de son mode d'action.

Mode d'action	Produit
Tue les micro-organismes	
Enlève le dépôt calcaire	
Décolle les salissures et émulsionne les graisses	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

1.3. On peut lire sur l'étiquette : « produit bactéricide et fongicide ».

Définir ces termes :

- bactéricide :

.....
.....

- fongicide :

.....
.....

2. Le produit que vous utilisez agit sur des micro-organismes tels que : salmonelle, listeria et candida albicans.

2.1. Classer ces différents micro-organismes dans la catégorie à laquelle ils appartiennent en cochant la case correspondante.

Micro-organismes	Bactéries	Champignons microscopiques
Salmonelle		
Candida albicans		
Listeria		

2.2. Certains micro-organismes sont pathogènes.

Définir le terme pathogène.

.....
.....
.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3. Indiquer si le produit utilisé nécessite un rinçage des surfaces. Justifier la réponse.

.....

.....

.....

4. Le dosage du produit est un des quatre facteurs d'efficacité de l'opération de nettoyage et de désinfection.

Préciser les trois autres facteurs.

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3^{ème} Partie : GESTION ÉCONOMIE LÉGISLATION

Le gérant, Monsieur OUTREQUIN a embauché Madame HUMBERT Jeanne, comme employée d'étage le 1er mai 2011 suite à l'annonce qu'il a passée. À l'aide du contrat de travail en annexe 1, page suivante, répondre aux questions ci-dessous :

3.1. Donner la raison sociale de cet hôtel.

.....

3.2. Indiquer la signification du sigle S.A.R.L.

.....

.....

3.3. Préciser le nombre d'associés pour créer une SARL.

Minimum

Maximum.....

3.4. Donner le montant du capital de l'hôtel « Le Fort de l'Océan ».

.....

3.5. Préciser le montant minimum du capital exigé par la loi lors de la création de la S.A.R.L.

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3.6. Citer les noms des personnes engagées dans le contrat de travail.

.....
.....

3.7. Préciser le type de contrat de travail de Madame Humbert, (si vous utilisez un sigle, donner sa signification).

.....
.....

3.8. Citer deux obligations respectives de chaque partie du contrat.

Employeur :

.....
.....

Salarié :

.....
.....

3.9. Expliquer l'intérêt de la période d'essai.

.....
.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3.10. Le salaire brut correspond-il à la rémunération effectivement perçue par le salarié ?
Justifier votre réponse.

.....
.....

ANNEXE 1

CONTRAT DE TRAVAIL

Entre les soussignés

Hôtel Le Fort de l'Océan***
S.A.R.L. au capital de 160 000 €
17 Place des œillets
76320 ÉTRETAT
RCS ROUEN B 453 321 751

Représenté par Monsieur OUTREQUIN gérant, d'une part,
Et

Madame Humbert Jeanne née le 10/04/1990 et domiciliée à Nantes, d'autre part.

Il a été établi le présent contrat de travail régi par la Convention Collective Nationale des Hôtels, Cafés, Restaurants.

À compter du 1er juin 2011 et jusqu'au 30 septembre 2011, la SARL Le Fort de l'Océan engage Madame Humbert Jeanne en qualité d'employée d'étage en raison de l'activité saisonnière de l'hôtel.

Le présent contrat comporte une période d'essai de 15 jours. Cette période doit correspondre à une période de travail effectif. Au cours de cette période, le contrat est résiliable à tout moment sans préavis ni indemnité par l'une ou l'autre des parties.

La durée du travail est fixée à 39 heures et la rémunération brute est de 1550,26 €.

Madame Humbert Jeanne s'engage à respecter le règlement intérieur de l'entreprise.

Fait en double exemplaire.

Pour la société :

Monsieur Outrequin

Pour le salarié :

Madame Humbert Jeanne

CAP SERVICES HÔTELIERS	SUJET 1	Session 2012	ÉPREUVE : EP1-B	Page 10 sur 10
------------------------	---------	--------------	-----------------	----------------