



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Clermont-Ferrand
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

NE RIEN ÉCRIRE

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 <input type="text"/>
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)
Appréciation du correcteur	
<input type="text"/>	
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)

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

corrigés

CAP SERVICES HÔTELIERS	Code : 33408	Session 2013	CORRIGE 21
ÉPREUVE : EP1-B Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)	Durée : 30 mn	Coefficient : 8	Page 1 sur 7

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous travaillez à l'hôtel « Beauséjour », situé 48 rue du Pont, 89000 AUXERRE. Cet établissement dispose de 25 chambres et est classé 4 étoiles.

Vos fonctions sont polyvalentes dans le service des étages et celui du petit déjeuner.

1^{ère} Partie : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

1.1. Indiquer le nombre maximum d'étoiles qu'un établissement hôtelier peut détenir. 1/pt

- **5 étoiles**

1.2. Énumérer trois éléments caractéristiques d'un hôtel bénéficiant du nombre maximum d'étoiles. 1.5/pt

- **plus de produits d'accueil**
- **plus d'espace**
- **plus d'activités proposées à la clientèle**

1.3. Compléter le tableau ci-dessous avec les définitions ou les termes professionnels manquants. /4 pts

TERMES	DÉFINITIONS
Chambre double	Chambre équipée d'un grand lit pour 2 personnes
Suite	Chambre et salon
Chambres communicantes	Chambres munies d'une porte permettant l'accès d'une chambre à l'autre sans passer par le couloir
Chambre single	Chambre équipée d'un lit pour une personne

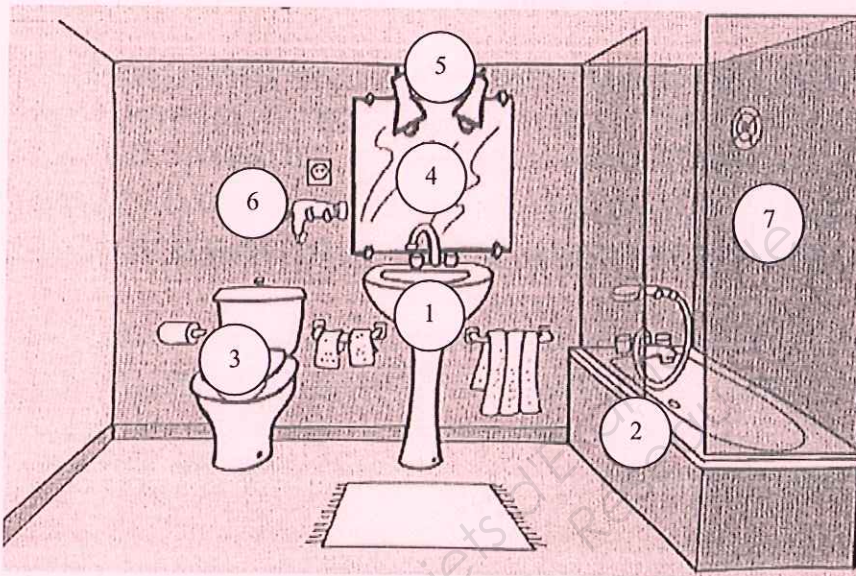
1.4. Citer deux pièces de linge utilisées dans la salle de bains. /2 pts

- **Drap de bain**
- **Serviette de toilette**

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

1.5. Nommer les différents équipements de la salle de bain.

/3,5 pts



1	Lavabo
2	Baignoire
3	Toilettes
4	Miroir
5	Appliques : lumière
6	Sèche-cheveux
7	Paroi de douche / ou VMC ventilation

(Extrait du livre CAP Services Hôteliers Editions BPI 1^{ère} année)

1.6. Citer deux produits d'accueil que l'on peut disposer dans la chambre d'un client V.I.P. /2 pts

- Boîte de chocolats
- Bouquet de fleurs

1.7. Citer deux personnels différents rencontrés dans le service des étages.
Ex : équipier.

/2 pts

- Femme ou valet de chambre
- Gouvernante....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2^{ème} Partie : SCIENCES APPLIQUÉES

Depuis quelques temps votre collègue de travail se plaint de démangeaisons, elle est allée consulter son médecin, celui-ci a diagnostiqué une gale. De retour chez vous, vous allez vous informer sur cette maladie sur internet.

Vous prenez connaissance du document ci-dessous extrait du site « le figarosanté.fr » :

L'étonnant retour de la gale !

Provoquée par un petit acarien, la maladie peut se propager à des petites collectivités humaines. Elle s'invite dans les écoles, les maisons de retraite, les hôpitaux, les hôtels et pensions, les familles... La gale, maladie cutanée bénigne⁽¹⁾ mais hautement contagieuse, est en recrudescence⁽²⁾ en France. Associée dans l'imaginaire collectif au manque d'hygiène, parfois même considérée comme une maladie honteuse, elle touche en fait tous les âges et tous les milieux sociaux.

Le Sarcopte se transmet essentiellement par contacts directs rapprochés (environnement familial et professionnel, les rapports sexuels...) avec une personne atteinte, par l'intermédiaire de vêtements ou linges contaminés. Après une incubation de plusieurs semaines, trois en moyenne, la maladie se révèle le plus souvent par des démangeaisons la nuit, des lésions cutanées diverses, plus ou moins étendues sur le corps.

Le benzoate de benzyle est le traitement de référence en France. En complément, il faut effectuer le lavage à 60 °C minimum de tous les vêtements, linge de toilette, literies et matelas, tissus d'ameublement, fauteuils et canapés, sièges de voitures... utilisés ou portés durant les 3 ou 4 jours précédents le traitement. Pour les tissus ne pouvant le supporter, leur désinfection sera réalisée avec une poudre antiparasitaire, laissée 48 h, et si possible en les isolant dans de grands sacs poubelles, qui permettront d'éviter la contagion de nouvelles cibles particulières.

(1) Bénigne : sans danger

(2) Recrudescence : en augmentation

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2.1. À l'aide du texte, compléter le tableau suivant :

/6 pts (12X0,50)

Nom du parasite	- <i>Sarcoptes</i>
Famille d'appartenance	- <i>Des acariens</i>
Nom de la maladie	- <i>La gale</i>
Lieux de propagation de cette maladie	- <i>Les petites collectivités</i> - <i>Les milieux familial et professionnel</i> <i>2 réponses attendues accepter les lieux du texte</i>
Mode de transmission	- <i>Contacts directs</i> - <i>Les vêtements linges souillés</i>
Temps d'incubation	- <i>3 semaines en moyenne ou plusieurs semaines (accepté)</i>
Symptômes de manifestation	- <i>Démangeaisons ou prurit</i> - <i>Lésions cutanées</i>
Traitement pour le malade	- <i>Le benzoate de benzyle</i>
Traitement pour les locaux et le matériel	- <i>Le lavage à 60°C</i> - <i>Antiparasitaire</i> <i>1 réponse attendue</i>

2.2. Nommer une autre maladie provoquée par la présence d'acariens.

/1 pt

L'allergie

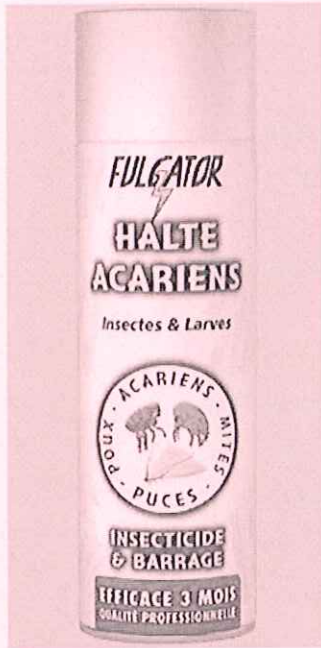
2.3. Citer deux symptômes.

/1pt (2 X 0.5)

- *Les yeux qui piquent, rouges, larmoyants*
- *Éternuements répétés*
- *Toux*
- *Picotements*
- *Démangeaisons*

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Suite à cet incident, votre gouvernante décide de renforcer la prévention contre les acariens au sein de l'établissement et se procure un nouveau produit dont les caractéristiques sont présentées ci-dessous.



FULGATOR est un insecticide de contact efficace sur les acariens y compris le sarcopte de la gale et leurs larves. Il complète le traitement préventif des allergies courantes comme l'asthme, les rhinites, la gale... en milieu domestique et professionnel. Il prévient les infestations de mites en détruisant les larves responsables des dommages faits sur les fibres textiles. Il stoppe facilement toute infestation de puces, poux ou punaises de lit.

MODE D'EMPLOI :

- Agiter avant l'usage
- Aérer les locaux pendant et après l'emploi
- Pulvériser à 30 cm des surfaces à traiter
- Bien laisser sécher

Extrait de l'étiquette

2.4. Relever la nature de ce produit. /1 pt

Un insecticide

2.5. Préciser sur quels autres parasites il est efficace. /1 pt(4 X0,25)

Les poux, les mites et les puces et les punaises de lit.

2.6. Justifier la nécessité d'aérer les locaux pendant l'utilisation de ce produit. /1pt

Ce produit peut être toxique, irritant...

2.7. Proposer une mesure de précaution pour le personnel. /1pt

Porter un masque, des gants ou des lunettes de protection. Porter des EPI.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3^{ème} Partie : GESTION ÉCONOMIE LÉGISLATION

Prenez connaissance du document ci-dessous.

Viennoiserie distribution 12 rue de la farine 89 000 Auxerre					
Facture n°51 du 10 mai 2013					
Hôtel BEAUSEJOUR 48 rue du pont 89 000 Auxerre					
Règlement : Par chèque à 30 jours fin de mois					
Référence	Désignation	Unité	Quantité	PUHT	Montant HT
CR20	Croissant	pièce	45	0.30 €	13.50 €
PC023	Pain au chocolat	pièce	25	0.35 €	8.75 €
PR015	Pain au raisin	pièce	20	0.40 €	8.00 €
				Total HT	30.25 €
				TVA	1.67 €
				Total TTC	31.92 €

- 3.1. Nommer le document ci-dessous. **C'est une facture** /1pt
- 3.2. Indiquer le nom du client . **Hôtel BEAUSÉJOUR** /1pt
- 3.3. Préciser le nom du fournisseur. **Viennoiserie distribution** /1pt
- 3.4. Noter le montant à payer par le client. **31,92 €** /2pts
- 3.5. À partir du résultat (question 4) retrouver par le calcul le montant hors taxe.
Faire apparaître le calcul. /3pts
31.92 – 1.67 = 30.25 €
- 3.6. Indiquer la date limite à laquelle la facture devra être payée. /2pts

Le 30 juin 2013

- 3.7. Le client doit payer par chèque, citez deux autres moyens de règlement que vous connaissez. /2pts

Espèces, carte bancaire, traite, virement....
Accepter toutes réponses cohérentes.