

SERVICE ACCUEIL - RECEPTION

Vous travaillez à la réception de l'hôtel du Rivage :

Vous avez à effectuer les tâches suivantes :

⇒ A l'aide des fiches de réservation (Annexe A)

◆ Complétez le planning d'occupation journalier : Annexe C

◆ Complétez le planning d'occupation prévisionnel : Annexe B

⇒ Procéder à l'accueil d'un client individuel en vous aidant de l'Annexe C.

⇒ Attribuer une chambre à ce client en fonction de ses souhaits.

Groupement académique du Grand Est	Session 2001	SUJET N°1	
B.E.P. HÔTELLERIE-RESTAURATION Dominante HEBERGEMENT - C.A.P. HEBERGEMENT			
Épreuve : EP1 - Pratique professionnelle	Durée Totale : 5 heures	Coef. BEP : 8 Coef CAP : 12	page 1/4
Partie : Accueil - Réception	Durée : 45 mn		

ANNEXE A

Fiche de réservation				Fiche de réservation			
Individuel <input checked="" type="checkbox"/>	Société <input type="checkbox"/>	Groupe <input type="checkbox"/>	Agence <input type="checkbox"/>	Individuel <input checked="" type="checkbox"/>	Société <input type="checkbox"/>	Groupe <input type="checkbox"/>	Agence <input type="checkbox"/>
Nom du client : - GALTIER Société Adresse : 11 rue de la Tour 75000 PARIS Nbre de Pers : 4 Nbre de Chambres : 2 - dont 2 simple lit : 1 lit - dont double : 2 lits		Arrivée le : 15 juin Heure d'arrivée : 15 h 00 Départ le : 17 juin		Nom du client : - HENRY Société Adresse : 42 avenue du Général 59000 LILLE Nbre de Pers : 2 Nbre de Chambres : 1 - dont simple lit : 1 lit - dont 1 double : 2 lits		Arrivée le : 15 juin Heure d'arrivée : Départ le : 19 juin	
Observations : <i>Chambres l'une à côté de l'autre : Côté parc.</i>				Observations : <i>Chambre avec douche</i>			

Fiche de réservation				Fiche de réservation			
Individuel <input checked="" type="checkbox"/>	Société <input type="checkbox"/>	Groupe <input type="checkbox"/>	Agence <input type="checkbox"/>	Individuel <input checked="" type="checkbox"/>	Société <input type="checkbox"/>	Groupe <input type="checkbox"/>	Agence <input type="checkbox"/>
Nom du client : - CORDIER Société Adresse : 18 rue du Parc 08200 SEDAN Nbre de Pers : 2 Nbre de Chambres : 1 - dont simple lit : 1 lit - dont 1 double : 2 lits		Arrivée le : 15 juin Heure d'arrivée : 18 h 00 Départ le : 17 juin		Nom du client : - LEFORT Société Adresse : 143 avenue Foch BORDEAUX Nbre de Pers : 2 Nbre de Chambres : 1 - dont 1 simple lit : 1 lit - dont double : 2 lits		Arrivée le : 15 juin Heure d'arrivée : 20 h 00 Départ le : 16 juin	
Observations : <i>Souhaite la chambre qu'il occupe habituellement : la 307</i>				Observations : <i>Souhaite une chambre calme avec douche.</i>			

Fiche de réservation			
Individuel <input checked="" type="checkbox"/>	Société <input type="checkbox"/>	Groupe <input type="checkbox"/>	Agence <input type="checkbox"/>
Nom du client : - LAMARTINE Société Adresse : 125 bd Marguerite 75000 PARIS Nbre de Pers : 4 Nbre de Chambres : 2 - dont 2 simple lit : 1 lit - dont double : 2 lits		Arrivée le : 15 juin Heure d'arrivée : 20 h 00 Départ le : 22 juin	
Observations : <i>Si possible deux chambres avec bain. L'une à côté de l'autre.</i>			

ANNEXE B**Planning d'occupation du 15 Juin**

N° de chambre.	Confort cham.	Prix	Nbre. Pers.	Noms des clients	Date départ	Observations
101	2LBrH	360	1	Valéria	17-06	
102	2LBrH					
103	2LBr					
104	2LBr					
105	2LBr	390	2	Société Nice Couture	20-06	Responsable du
106	2LBp	390	2	Société Nice Couture	20-06	groupe : M. Villard
107	2LBp	390	2	Société Nice Couture	20-06	
108	2LBp	390	2	Société Nice Couture	20-06	
109	2LBp	390	2	Société Nice Couture	20-06	
110	2LBp					
201	2LBr					
202	2LBr					
203	2LBr	440	2	Thibaut	18-06	
204	2LBr	440	2	Thibaut	18-06	
205	2LBr					
206	1LBp					
207	1LBp	440	2	Locale	19-06	
208	1LBp	360	1	Dalton	20-06	
209	1LBp					
210	1LBp					
301	1LBr					
302	1LBr					
303	1LBr	440	2	Matthieu	19-06	
304	1LBr	440	2	Matthieu	19-06	
305	1LBr	440	2	Matthieu	19-06	
306	2LDp					
307	2LDp					
308	2LDp	440	2	Heller	20-06	
309	2LDp	440	2	Heller	20-06	
310	1LDp					

Légende : - H : Chambre pour Pers. Handicapée

- 1L : Chambre avec 1 gd lit
- 2L : Chambre avec 2 lits
- B : Chambre avec bain
- D : Chambre avec douche
- p : Chambre côté parc
- r : Chambre côté rue

Tarif des chambres :

- Chambre individuelle 360,00 F
- Chambre pour 2 Pers. 440,00 F
- Chambre pour groupe 390,00 F
(en chambre double)
- Supplément pour la 3ème Pers. 85,00 F

ANNEXE C

Planning d'occupation du mois de Juin (Extrait)

Confort des chambres			mar	mer	jeu	ven	sam	dim	lun	mar	mer	jeu	ven	sam	dim	lun	mar	mer	jeu	ven	sam	dim
1er étage			12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
101	2LBH	r	val	val	val	val	val															
102	2LBH	r									fau	fau	fau	fau	fau	fau	fau	fau	fau	fau	fau	fau
103	2LB	r																				
104	2LB	r																				
105	2LB	r		sn c	sn c	sn c	sn c	sn c	sn c	sn c												
106	2LB	p		sn c	sn c	sn c	sn c	sn c	sn c	sn c												
107	2LB	p		sn c	sn c	sn c	sn c	sn c	sn c	sn c												
108	2LB	p		sn c	sn c	sn c	sn c	sn c	sn c	sn c												
109	2LB	p		sn c	sn c	sn c	sn c	sn c	sn c	sn c												
110	2LB	p								har	har	har	har	har	har	har	har	har	har	har		
2ème étage			12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
201	2LB	r										sis	sis	sis	sis	sis						
202	2LB	r																				
203	2LB	r	thi	thi	thi	thi	thi	thi								plo	plo	plo	plo			
204	2LB	r	thi	thi	thi	thi	thi	thi														
205	2LB	r								jac	jac	jac	jac	jac								
206	1LB	p														ber	ber	ber				
207	1LB	p	loc	loc	loc	loc	loc	loc	loc													
208	1LB	p			dal	dal	dal	dal	dal	dal		tau	tau	tau	tau	tau	tau					
209	1LB	p										tau	tau	tau	tau	tau	tau					
210	1LB	p																	pa	pa	pa	
3ème étage			12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
301	1LB	r														val	val					
302	1LB	r														pa	pa	pa				
303	1LB	r	ma	ma	ma	ma	ma	ma	ma				mi	mi	mi	mi	mi	mi	mi	mi	mi	mi
304	1LB	r	ma	ma	ma	ma	ma	ma	ma													
305	1LB	r	ma	ma	ma	ma	ma	ma	ma		oct	oct	oct									
306	2LD	p														ba	ba	ba	ba	ba	ba	ba
307	2LD	p										da	da			ba	ba	ba	ba	ba	ba	ba
308	2LD	p	hel	hel	hel	hel	hel	hel	hel	hel						ba	ba	ba	ba	ba	ba	ba
309	2LD	p	hel	hel	hel	hel	hel	hel	hel	hel												
310	1LD	p																				

SERVICE PETIT DEJEUNER

Vous êtes affecté au service des petits déjeuners à l'hôtel du Rivage.

Durant cette évaluation vous aurez à :

- ♦ Assurer la mise en place d'une table de 2 couverts pour le service d'un petit déjeuner continental.

- ♦ Réaliser une décoration florale (centre de table rond).

- ♦ Assurer l'accueil des clients.

- ♦ Prendre la commande (voir carte Annexe 1).

- ♦ Assurer le service des petits déjeuners.

- ♦ A la fin du service, redresser cette table avec une mise en place "à la carte". Restaurant pour 2 couverts.

- ♦ Effectuer la présentation d'un plateau de 6 fromages au jury.
(pour chacun il faudra préciser : l'appellation, la famille, le lait utilisé pour sa réalisation, la région de production).

- ♦ Répondre aux questions du jury concernant le matériel et les produits du bar.

Groupement académique du Grand Est	Session 2001	SUJET N°1	
B.E.P. HÔTELLERIE-RESTAURATION Dominante HEBERGEMENT - C.A.P. HEBERGEMENT			
Épreuve : EP1 - Pratique professionnelle	Durée Totale : 5 heures	Coef. BEP : 8 Coef CAP : 12	page 1/2
Partie : Petit Déjeuner	Durée : 2 h 30		

ANNEXE 1

Carte pour le service des petits déjeuners

Nos Boissons chaudes

Café noir
Thé
Chocolat
Lait Chaud

Nos Œufs

Au plat
Brouillés
A la coque

Nos Céréales

Corn-flakes
Rice-crispies

Nos Boissons froides

Jus d'Orange
Jus de Pamplemousse
Jus d'Ananas
Jus d'Abricot
Jus de Pomme

Nos Viennoiseries

Croissant
Pain au chocolat
Pain au raisin

Nos fruits frais de Saison

Notre plateau de fromages et yaourts

SERVICE ETAGES

Vous êtes gouvernante à l'hôtel du Rivage et vous assurez la formation d'une nouvelle femme de chambre :

- ♦ Approvisionnez votre chariot d'étages et justifier votre organisation pour 3 chambres simples.

- ♦ Après le passage de cette femme de chambre : assurez le contrôle d'une chambre à blanc.

- ♦ Vous devez faire "la couverture".

Groupement académique du Grand Est	Session 2001	SUJET N°1	
B.E.P. HÔTELLERIE-RESTAURATION Dominante HEBERGEMENT - C.A.P. HEBERGEMENT			
Épreuve : EP1 - Pratique professionnelle	Durée Totale : 5 heures	Coef. BEP : 8 Coef CAP : 12	page 1/1
Partie : Service Etages	Durée : 1 h 00		

SERVICE LINGERIE

Vous êtes lingère à l'hôtel du Rivage.

- ♦ Procéder au repassage d'une chemise homme (50 % coton / 50 % polyester) à manches longues et recoudre le bouton manquant pour un client de l'hôtel.

- ♦ Repassez à la sècheuse repasseuse et pliez le linge suivant :

Le nécessaire pour le nappage de 2 tables de 2 couverts :

- 2 nappes
- 2 napperons
- 4 serviettes de table

- ♦ Justifiez au jury les machines que vous utilisez pour l'entretien de ce linge

Groupement académique du Grand Est	Session 2001	SUJET N°1	
B.E.P. HÔTELLERIE-RESTAURATION Dominante HEBERGEMENT - C.A.P. HEBERGEMENT			
Épreuve : EP1 - Pratique professionnelle	Durée Totale : 5 heures	Coef. BEP : 8 Coef CAP : 12	page 1/1
Partie : Lingerie	Durée : 45 mn		