

SERVICE ACCUEIL - RECEPTION

Monsieur DOREE a téléphoné pour réserver des chambres pour un groupe de la société MAC CAIN, le responsable étant Madame VRANKEN.

Ils arriveront le lundi 5 juin 2000 et repartiront le vendredi 9 juin 2000 après le petit déjeuner.

Ils prendront le petit déjeuner et le dîner à l'hôtel.

Il leur faut :

- 6 chambres doubles, B. WC. (4 twin - 2 doubles)
Arrangement : 200 francs par personne / jour
- Les participants : Monsieur et Madame VRANKEN
Monsieur et Madame HUENS
Monsieur REBEL et Monsieur KRUT
Monsieur HARTE et Monsieur MACHEN
Monsieur LAEKEN et Monsieur CIERGN
Monsieur SPA et Monsieur HUEVEN

- ♦ Préparer la fiche réservation groupe
- ♦ Compléter le planning joint en indiquant son nom
- ♦ Rédiger la rooming list.

Dans la journée, un client anglais vous demande des informations sur la région.

Annexes :

- 1 - Fiche réservation groupe
- 2 - Planning
- 3 - Rooming list

Groupement académique du Grand Est		Session 2001	SUJET N°2
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 : 30 mn		

ANNEXE 1

FICHE RESERVATION GROUPE :		
Date arrivée :	Date départ :	Nombre de nuits :
Heure d'arrivée :		
NOM DU GROUPE :		
Nom du responsable :		
Nombre de chambre total :		B ou D
		B ou D
Nombre de personnes :		
Conditions - Tarifs Pension ½ Pension : B & B		
Règlement :		

ANNEXE 2

PLANNING A COMPLETER

NOM DU PLANNING : -----

Titre																															
Date	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
15 GL B WC																															
	14 2L B WC																														

SERVICE PETIT DEJEUNER

Vous prenez votre service en tant que responsable des petits déjeuners en chambre :

- ◆ D'après la commande que la chambre n°19 a passé par téléphone, vous devez préparer le plateau et allez le servir en chambre.
- ◆ Composez une décoration florale pour votre plateau.

Des questions à l'oral vous seront posées par les membres du jury sur le bar et les connaissances du bar ainsi que la composition d'un plateau de fromages.

Groupement académique du Grand Est	Session 2001	SUJET N°2	
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 : Petit Déjeuner	Durée : 1 h 30		

SERVICE ETAGES

Vous prenez votre service en tant que femme de chambre. D'après le rapport d'étages vous avez la charge de l'entretien à blanc de la chambre N°.

- ♦ Le chariot d'étages : effectuez les vérifications d'usage.
- ♦ Entretien de la chambre suivant les normes professionnelles établies.

Des questions orales vous seront posées au cours de l'épreuve par les membres du jury.

Vous constatez une fuite d'eau dans la salle de bain de la chambre 301.

- ♦ Que faites vous ?

Groupement académique du Grand Est		Session 2001		SUJET N°2	
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	
Partie : Service Etages		Durée : 2 h 00		page 1/1	

SERVICE LINGERIE

Vous êtes responsable de l'entretien du linge de l'hôtel :

- ◆ Vous devez entretenir :
 - × 2 paires de draps (1 personne)
 - × 2 taies d'oreiller
 - × 2 draps de bain
 - × 2 serviettes éponge
 - × 2 peignoirs de bain

Ce linge est en 100 % coton.

- ◆ Enumérez par ordre chronologique les opérations nécessaires pour le lavage de ces articles.
- ◆ Préciser les produits utilisés et justifier vos réponses.
- ◆ Dessiner le code d'entretien du coton.
- ◆ Repasser à la sècheuse repasseuse :
 - × 1 paire de draps
 - × 2 taies d'oreiller
- ◆ Sécher au sèche linge, le linge de toilette.
- ◆ Plier ces articles.
- ◆ Stocker ce linge.

Groupement académique du Grand Est	Session 2001	SUJET N°2	
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 : 1 h 00		