

SERVICE ACCUEIL - RECEPTION

Vous êtes chargé de l'ouverture du poste réception le matin à 6h30 à l'hôtel IBIS.

Pendant votre service, vous devez :

- ♦ accueillir un client qui veut réserver et qui a rendez vous à l'hôtel,
- ♦ prendre une réservation par téléphone,
- ♦ mettre à jour les différents documents de réservation. Voir annexes.

Groupement académique du Grand Est	Session 2002	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 : 45 mn		

FICHE DE RESERVATION 72679

Date d'arrivée

Date de départ

Nombre de nuits

Nombre de personnes

Type de chambre :

Grand lit

2 lits

Triple

Autre

Inscrire le nombre de chambres dans les cases correspondantes.

NOM DES CLIENTS

♦ 1

♦ 3

♦ 2

♦ 4

HEURE D'ARRIVEE

Moyen de transport

Avion Train Voiture Confirmation résa client : Télex Télécopie Courrier Confirmation résa hôtel : Oui Carte de crédit n° Date d'expiration **ORIGINE DE LA RESERVATION SI CORPORATE***Nom société*

N° Société

Nom service

Contact

Tél :

Arrhes demandées ; *Prise en charge* Plan crédit Chbr + Pdj Autres **OBSERVATION**

Tarifs

Rése prise par

Le

N° D'ANNULATION

ANNEXE B**PLANNING D'OCCUPATION PREVISIONNELLE**

HOTEL :

MOIS DE :

N° chambre	Confort	Prix	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	31
101	GLBDWC																																
102	GLBWC																																
103	2LBDWC																																
104	2LBDWC																																
105	2LBWC																																
106	GLBWC																																
107	GLBD																																
108	2LBDWC																																
109	2LBWC																																
110	2LBDWC																																
201	GLBDWC																																
202	GLBWC																																
203	2LBDWC																																
204	2LBDWC																																
205	GLBWC																																
206	2LBWC																																
207	2LBD																																
208	2LBDWC																																
209	2LBWC																																
210	2LBDWC																																

ANNEXE C**PLAN D'OCCUPATION JOURNALIERE MODELE SIMPLE**

JOURNEE DU :											
N° chambre	Confort	Nom Client	Nbre pax	Prix	Date départ	N° chambre	Confort	Nom Client	Nbre pax	Prix	Date départ
101	GLBWC					201	GLBDWC				
102	GLBWC					202	GLBWC				
103	2LBDWC					203	2LBDWWC				
104	2LBDWC					204	2LBDWC				
105	2LBWC					205	GLBWC				
106	GLBWC					206	2LBWC				
107	GLBD					207	2LBD				
108	2LBDWC					208	2LBDWC				
109	2LBWC					209	2LBWC				
110	2LBDWC					210	2LBDWC				

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 de jury sur le bar et les connaissances du bar ainsi que sur la composition d'un plateau de fromages.

Groupement académique du Grand Est	Session 2002	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 LINGERIE

Vous avez un lot de nappes très sales, vous envisagez un lavage avec pré-lavage, quelles lessives choisissez-vous :

- ♦ pour le pré-lavage
- ♦ pour le lavage

Quels produits utilisez-vous pour le rinçage ?

Justifiez vos réponses.

PRELAVAGE	LAVAGE	RINÇAGE

Un client de l'hôtel X vous demande de repasser sa chemise (70 % polyester et 30 % coton).

Régler le thermostat de votre fer en fonction de la matière.

Repasser et plier cette chemise.

Groupement académique du Grand Est	Session 2002	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 : 45 mn		

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°....

- ♦ Effectuer l'entretien de cette chambre suivant les normes professionnelles établies.

- ♦ Le chariot d'étages : procéder aux vérifications d'usage en les justifiant.

- ♦ Des questions orales vous seront posées au cours de l'épreuve par les membres du jury :
 - ♦ sur les produits d'entretien utilisés : citez les produits nécessaires pour le nettoyage de la chambre et de la salle de bain,

 - ♦ donnez deux exemples des éléments composants une literie.

Groupement académique du Grand Est	Session 2002	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 1/2
Partie : Service Etages	Durée : 2 h 00		