

SERVICE ACCUEIL - RECEPTION

Vous êtes réceptionniste dans un hôtel. Vous assurez les départs des clients.

- ♦ D'après les extraits des services que vous avez à votre disposition, terminer et présenter la facture de Monsieur et Madame DUPOND.
- ♦ Durant le séjour, Monsieur et Madame DUPOND vous demandent des renseignements touristiques sur votre région. Vous devez leur proposer l'organisation de leur journée (petit circuit touristique).
- ♦ Terminer et clôturer la main-courante du jour.
- ♦ Vous avez deux touristes anglais qui se présentent à la réception pendant votre service, prenez leur réservation.

- ⇒ ANNEXES :
- ♦ Extrait des petits déjeuners
 - ♦ Extrait des impulsions téléphoniques
 - ♦ Main-courante du jour
 - ♦ Bon de réservation

Groupement académique du Grand Est	Session 2002	SUJET N°3	
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		

EXTRAIT DES PETITS DEJEUNERS

SERVICE PETIT DEJEUNER LE :				
N° CH	NOMS	PDJ	PRIX	COMPOSITION
101	MARTIN	2 COMPLETS	2 x 4,50 €	2 cafés lait pain beurre confiture
102	SMITH	1 SIMPLE	1 x 2,60 €	1 café noir
103	DUPOND	2 COMPLETS	2 x 4,50 €	2 cafés noirs pain beurre confiture

EXTRAIT TELEPHONE :

TELEPHONE JOURNEE DU

NUMEROS DE CHAMBRE	NOMBRES D'IMPULSIONS
101	20
102	16
103	12

Prix impulsion : 0,25 €

EXTRAIT MAIN COURANTE :

Tracé simplifié :

N° CHAM	NOMS	NB PER	PRIX CH	PDJ	TEL	TOTAL JOUR	REPORT	TOTAL GENERAL
101	MARTIN	2	38,00 €					
102	SMITH	1	30,50 €					
103	DUPOND	2	38,00€					

ANNEXE B**FACTURE A COMPLETER :**

Hôtel du Grand Bleu ★★
 Le Front de Mer – 83600 Le Lavandou
 Tél : 04.94.10.11.12

M..... Appt. n°

20.....								
Reports.....								
Arrangements.....								
Appartement.....								
Garage.....								
Petits déjeuners.....								
Repas.....								
Carte.....								
Caféterie.....								
Vins.....								
C Eaux min.								
A Apéritifs.....								
V Bière lim.								
E Liqueurs.....								
Repassage								
Téléphone.....								
Taxe de séjour.....								
Débours.....								
Blanchissage.....								
A reporter								
TOTAL.....								
TOTAL GENERAL.....								

BON DE RESERVATION

RESERVATION

NOM :

DATE _____

SOCIETE :

Fumeur 19 h

NB NUITS _____

Non fumeur Fax

SINGLE _____

Telex

DOUBLE _____

Courier

TRIPLE _____

N° C.C. _____

FAMILLE _____

Validité : _____ / _____

ADULTES _____

Remarques :

ENFANTS _____

VISA 8DATE 8**MAIN COURANTE A COMPLETER :**

N° CHAM	NOMS	NB PER	PRIX CH	PDJ	TEL	TOTAL JOUR	REPORT	TOTAL GENERAL
101	MARTIN	2	38,00 €					
102	SMITH	1	30,50 €					
103	DUPOND	2	38,00 €					

SERVICE PETIT DEJEUNER

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

- ♦ Préparer suite à un appel téléphonique de la chambre n°...., la commande d'un petit déjeuner continental pour 2 personnes.
- ♦ Composer une décoration florale à disposer avec votre préparation.
- ♦ Citer et expliquer les différents moyens de distribution des petits déjeuners à l'hôtel.

Vous devez composer un plateau de fromages pour le service des petits déjeuners :

- ♦ Proposer des exemples de fromages pouvant le constituer.

Des questions à l'oral vous seront posées par les membres du jury sur le bar et les connaissances du bar.

Groupement académique du Grand Est		Session 2002		SUJET N°3	
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 : Petit Déjeuner		Durée : 1 h 30		page 1/1	

SERVICE LINGERIE

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

- ♦ Vous devez entretenir :
 - des nappes de couleurs
 - des serviettes de couleurs

Ce linge est en 100 % polyester.

- ♦ Enumérez par ordre chronologique les opérations nécessaires pour le lavage de ces articles. Préciser les produits utilisés et justifier vos réponses.

- ♦ Repasser à la sècheuse repasseuse :
 - 1 nappe rectangulaire de couleurs
 - 2 serviettes de table de couleurs

- ♦ Plier ces articles :
 - nappe 4/4
 - serviette 3/3

- ♦ Stocker ce linge.

Groupement académique du Grand Est	Session 2002	SUJET N°3	
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.
Des questions orales vous seront posées au cours de l'épreuve par les membres du jury sur :
 - les produits d'entretien nécessaires pour le nettoyage de la chambre et de la salle de bain.

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

Groupement académique du Grand Est	Session 2002	SUJET N°3	
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 : 2 h 00		