

## SUJET N °2

### A - ACCUEIL (9 POINTS)

#### 1) Relations commerciales (5 points)

➤ Monsieur DUVAL se présente à la réception le 11 juin, il désire 2 chambres communicantes pour ce soir durée du séjour : 2 jours / 2 personnes.

\* Simulation

\* Mise à jours des documents.

➤ Monsieur JACKSON, client d'agence, quitte l'hôtel.

\* Simulation

\* Mise à jour des documents.

➤ Demande de renseignements en langue étrangère.

#### 2) Gestion administrative courante (4 points)

➤ Après avoir constaté des problèmes lors de l'arrivée de certains clients, vous décidez de rappeler à l'ensemble du personnel de réception la procédure à suivre lors de la prise de réservation.

➤ Pourquoi utilise-t-on la fiche de renseignements Kardex à l'hôtel ?

**ACADÉMIE DE LILLE**

Année : 1999

**Spécialité : HÔTELLERIE RESTAURATION Dominante : HÉBERGEMENT**

ÉPREUVE : EP1 PRATIQUE PROFESSIONNELLE

**B.E.P.**  
**C.A.P.**

Folio

N° du sujet : 99- 2720

Temps maximum alloué : 5 heures

Coefficient : BEP :8 / CAP :12

1/5

## **B - SERVICE DES ÉTAGES (5 POINTS)**

Vous travaillez en qualité de femme ou valet de chambre dans un établissement 3 étoiles.

Vous avez une chambre à faire à blanc.

## **C - SERVICE DE LA LINGERIE (2 POINTS)**

La lingère vous demande de repasser et plier 2 taies d'oreiller.

## **D - LA RESTAURATION (4 POINTS)**

Suite à l'appel d'un client, vous devez réaliser un plateau de petit déjeuner selon la commande du client.

**ACADÉMIE DE LILLE**

Année : 1999

**Spécialité : HÔTELLERIE RESTAURATION Dominante : HÉBERGEMENT**

ÉPREUVE : EP1 PRATIQUE PROFESSIONNELLE

**B.E.P.**  
**C.A.P.**

Folio  
2/5

N° du sujet : 99- 2720

Temps maximum alloué : 5 heures

Coefficient : BEP :8 / CAP :12

## ANNEXE I

**PLANNING D'OCCUPATION JOURNALIER**  
**Journée du 11 Juin 1999**

N° de chambre		Confort		Nbre de pers.		NOM DES CLIENTS		Nationalités		Prix		Départ	
101	0 B.D. W.C.	1		1		LERUT	F	190	12				
102	0 B W.C.			1		PIGET	F	190	13				
103	- B.D. W.C.												
104	- B.D. W.C.	2		2		MARCILLAC	F	250	30				
105	- B W.C.	2				ROSSIGNY	F	250	14				
106	0 B W.C.												
107	0 B.D.			2		DU COURANT	F	250	30				
108	- B.D. W.C.			2		SLIVER	GB	250	14				
109	- B W.C.	2				LEGRIS	F	250	12				
110	- B.D. W.C.												
	0 B.D. W.C.			1									
	0 B W.C.			2		MAISON	F	250	20				
	0 B.D. W.C.												
	0 B.D. W.C.			2		DURAND	F	250	13				
	0 B W.C.												
	0 B W.C.												
	0 B.D.			2		DARAGADAN	F	250	15				
	- B W.C.	2				HIDOUX	F	250	16				
	- B.D. W.C.			2		LOF	F	250	12				

ACADÉMIE DE LILLE

Année : 1999

Spécialité : HÔTELLERIE RESTAURATION Dominante : HÉBERGEMENT

ÉPREUVE : EP1 PRATIQUE PROFESSIONNELLE

N° du sujet : 99- 2720

Temps maximum alloué : 5 heures

Coefficient : BEP : 8 / CAP : 12

**B.E.P.**  
**C.A.P.**
Folio  
3/5

**ANNEXE I A**

**PLANNING D'OCCUPATION DU MOIS DE JUIN 1999**

Numéros de chambres	Confort	Prix	M1	M2	J3	V4	S5	D6	L7	M8	M9	J10	V11	S12	D13	L14	M15	M16	J17	V18	S19	D20	L21	L22	M23	
101	GL	190 250			AR	MA	ND					LER	UT			CL	AE	ST		DUM	ONT		DU	FO	UR	
102	GL	190 250			CO	RI	NA	UX			LU	XE					DU	FRE	NTI	N						
103	2L	250					CA	NS	ON											GA	LI	VO	T			
104	2L	250								M	A	R	C	I	L	L	A	C								
105	2L	250								RO	SS	IG	NY													
106	GL	190 250				DU	CA	T													LE	MO	UX			
107	GL	190 250						1P																		
108	2L	250		CR	AN	TIN					DU	EZ									MO	LL	AR	D		
109	2L	250									DU	PA	RT	LEGRIS	WUL	BAC										
110	L2	250									BO	NK										CH	AT	EL		
201	GL	190 250									LO	UP	S			PA	SC	AL								
202	GL	190 250										PI	GE	T												
203	2L	250	DU	NE	NT				BO	UT	AL	PAL											GR	AN	D	
204	2L	250											RO	MA	N											
205	GL	190 250			VEY		VEY				VEY												VEY			
206	2L	250			BL	EU	VE	T									SI	X								
207	2L	250																								
208	2L	250													SL	IV	ER									
209	2L	250		VA	NL	UX				CR	OT	AL											VI	X		
210	2L	250					MA	ES	TR	AV	AU	X				VA	NB	AT	TEN							
301	GL	190 250			BO	UR	ON	VI	LL	E											AU	BI	N	SI	X	
302	2L	250										MA	IS	ON											1P	
303	GL	190 250				NEV	EJA	NS		BO	DA	RT				FRA	IGN	IEUX								
304	2L	250										DU	RA	ND							DU	TE	L			
305	GL	190 250		BL	ON	DEL		SIX		PI	GO	UX									PL	UV	IE	RT		
306	GL	190 250	LO	UPS					LA	MA	RQ	UE					BU	CA	MP	S						
307	GL	190 250				OV	EYX				LO	UF													VOL	CAT
308	2L	250									DA	RA	GA	DA	N										1P	
309	2L	250											HI	DO	UX											
310	2L	250				GE	DO	UX								LOF		VA	ND	RE	VE	LI	NG	HE		

TOTAL 30 Chambres    190 = 1 personne  
   250 = 2 personnes  
 GL = Grand Lit  
 2L = Lits jumeaux

**INFORMATIONS :**  
 Toutes les chambres sont équipées de  
 Salle de Bains + WC + TV + Téléphone  
 Nombre de chambres : GL : 12        2L : 18

**ANNEXE 2****KARDEX**

Arrivées	Départs	N° Chbre	Prix	Nbre de pers.	Observation

Individuel  Réserv.  Tél./Télex   
 Société  Lettre   
 Cie aérienne  Passage  Visite   
 Agence de voyage

Chèques	Banque et lieu	Date	Remarques

**NOM****Prénom****Née le****A****Profession****Domicile****Moyen de paiement****Société****ACADÉMIE DE LILLE**

Année : 1999

Spécialité : **HÔTELLERIE RESTAURATION Dominante : HÉBERGEMENT**

ÉPREUVE : EP1 PRATIQUE PROFESSIONNELLE

**B.E.P.**  
**C.A.P.**Folio  
5/5

N° du sujet : 99-2720

Temps maximum alloué : 5 heures

Coefficient : BEP :8 / CAP :12