

## Corrigé Technologie Professionnelle - Dominante Hébergement (80 points)

### 1 - (10 pts)

#### a) « DAY USE » :

Chambre louée une partie de la journée. Peut être relouée le soir même.  
Exemples : équipages, hommes d'affaires (3 pts)

#### b) (7 pts)

	OUI	NON
C'est le concierge qui prend les réservations des chambres « Day use »		X
La formule « Day use » est souvent utilisée dans les hôtels d'aéroport	X	
Les « Day use » permettent d'augmenter les T.O. et les T.F. de l'hôtel	X	
Le tarif « Day use » est toujours supérieur au tarif normal		X
Les chambres « Day use » sont choisies pour procurer au client un maximum de calme	X	
Le réceptionniste prévient la gouvernante lorsqu'une chambre est louée en « Day use »	X	

### 2 - Donnez la signification des sigles suivants : (10 pts)

- ⇒ T.O. : Taux d'occupation
- ⇒ T.F. : Taux de fréquentation
- ⇒ I.F. : Indice de fréquentation
- ⇒ B&B : Bed and Breakfast
- ⇒ DBL : Double
- ⇒ SGL : Single
- ⇒ DP : Demi pension
- ⇒ V.I.P. : Very Important Person
- ⇒ HS : Hors Service
- ⇒ P.O.J. : Planning d'occupation journalière

**ACADÉMIE DE LILLE**

**CORRIGÉ**

Année : 1999

**Spécialité : HÉBERGEMENT**

ÉPREUVE : Technologie Professionnelle

**C.A.P.**

Folio

N° du sujet : 99-254

Temps maximum alloué :

Coefficient :

1/6

3 - (15 pts)  
a) (10 pts)



Arrivée le : .26/03..... à : .....21h00

Départ le : ...28/03.....

Nom du client : DUPONT.....

Prénom : Maurice.....

A réservé une chambre :  SINGLE  
 DOUBLE  
 TWIN

Désire un lit supplémentaire

Sera logé en Formule :  BB  
 DP  
 PC

Bénéficie d'une réduction d'un montant de : 15 %..... Motif :  VRP  
 Société / Entreprise  
Nom : IBM.....  
 Agence de voyage  
Nom :

.....  
La chambre sera réglée par :  Le client  
 Société / Entreprise  
 Agence de voyages

Adresse +  Client : .....  
Tél / Fax  Société / Entreprise : 17 Av du Champs d'or 51100 REIMS .....  
Tel: 03.30.10.12.30 - Fax : 03.30.12.10.47.....  
 Agence de voyages : .....

Confirmation arrivée le .02/03..... par  Courrier  Fax  Telex

Observations, souhaits particuliers du client :

- Chambre 305 à 580 Francs.....  
- Journal Le Monde tous les matins à 8h00.....

Date : .02/03..... Nom de l'Agent de Réservation : Virginie .....

ACADÉMIE DE LILLE

CORRIGÉ

Année : 1999

Spécialité : HÉBERGEMENT

ÉPREUVE : Technologie Professionnelle

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 99-254

Temps maximum alloué :

Coefficient :

2/6

b) En vous aidant du a), complétez la fiche Kardex du client DUPONT, le jour de son arrivée

(5 pts)

<b>Nom du client :</b> DUPONT		<b>Prénom :</b> Maurice		
<b>Adresse :</b> 3, Rue de la Pomme - 75002 PARIS				
<b>N° de téléphone :</b> 01.30.12.24.12				
<b>Nationalité :</b> F		<b>N° Carte Identité :</b> CA / 2212		
<b>Profession :</b> Représentant				
<b>Adresse société :</b> IBM - 17 Avenue du Champs d'Or - 51000 REIMS				
<b>N° de téléphone :</b> 3.00.10.12.30		<b>Fax :</b> 03.30.12.10.47		
<b>SÉJOURS ANTÉRIEURS</b>				
IN	OUT	NB Pers.	Chambre	Observations
20/09/96	26/09/96	1	410	
08/10/96	10/10/96	1	415	
10/12/96	12/12/96	1	415	Ne plus donner cette #. Pbs de bruit ascenseur
03/02/97	06/02/97	1	305	O.K. - Vue parc
<b>26/03/97</b>	<b>28/03/97</b>	<b>1</b>	<b>305</b>	<b>DP (demi-pension)</b>
<b>Observations particulières, consignes (paiement, réduction, autres)</b>				
<p>- 15 % de réduction sur B&amp;B</p> <p>- Journal le Monde tous les jours à 8h00</p>				

4 - Cochez dans le tableau ci-dessous, les cinq précautions que le réceptionniste doit prendre pour éviter les « No show » : (5 pts)

Demander au client une confirmation écrite	<b>X</b>
Relancer les options sur les réservations quand les délais prévus sont dépassés et avertir le client pour mettre à jour les réservations	<b>X</b>
Vérifier les plannings d'occupation mensuels	
Demander des arrhes aux clients	<b>X</b>
Prévenir la gouvernante	
Fixer au client une heure limite d'arrivée	<b>X</b>
Demander au client la garantie de sa carte bancaire (n° de carte + délai d'expiration)	<b>X</b>

**ACADÉMIE DE LILLE**

**CORRIGÉ**

Année : 1999

**Spécialité : HÉBERGEMENT**

ÉPREUVE : Technologie Professionnelle

N° du sujet : 99-254

Temps maximum alloué :

Coefficient :

**C.A.P.**

Folio  
3/6

5 - (15 pts)

a) Complétez le bordereau de change ci-dessous en vous aidant des taux de l'hôtel : (10 pts)

<b>BORDEREAU DE CHANGE</b>				
Date : 3 Octobre	DEVISES	MONTANT	TAUX	TOTAL
Nom : <b>VANHOL</b>	Florins	250	1 Florin =	712,50 FF
N° de passeport : <b>73 RB 517492</b>			2,85 FF	
N° de chambre : <b>510</b>				
Signature du client :				
<b>TOTAL DÉFINITIF EN F.F. :</b>				<b>712,50 FF</b>
Opération de change effectuée par : ..... <b>Frédéric</b> .....				

b) A part les devises étrangères, citez cinq moyens de paiement utilisés par les clients pour régler leur note : (5 pts)

- Espèces
- Chèque bancaire ou postal
- Carte bancaire
- Chèque de voyage
- Chèques vacances ou carte de fidélité ou débiteurs divers ...

6 - Complétez les cases en indiquant les termes qui correspondent aux définitions (10 pts)

Achat extérieur effectué par l'hôtelier pour le client	<b>Débours</b>
Confirmation de réservation émise par une agence de voyages	<b>Voucher</b>
La somme des chiffres d'affaires par service égale au chiffre d'affaire journalier	<b>Balance carrée</b>
Somme versées par le client pour confirmer une réservation	<b>Arrhes</b>
Forfait comprenant : chambre + petit déjeuner + deux repas	<b>Pension</b>
Document comptable et journalier tenu par l'hôtelier	<b>Main courante</b>
Remise accordée sur une note d'hôtel	<b>Réduction</b>
Ensemble de prestations décidées à l'avance avec le client	<b>Forfait</b>
Rémunération d'un agent de voyages	<b>Commission</b>
Sommes versée par le client à l'agence de voyages	<b>Dépôt</b>

**ACADÉMIE DE LILLE**

**CORRIGÉ**

Année : 1999

**Spécialité : HÉBERGEMENT**

ÉPREUVE : Technologie Professionnelle

N° du sujet : 99-254

Temps maximum alloué :

Coefficient :

**C.A.P.**

Folio  
4/6

7 - Complétez le tableau suivant en indiquant à l'aide d'une croix : (10 pts)

PRODUITS D'ACCUEIL	HÔTELS 3 ÉTOILES	HÔTELS 4 ÉTOILES LUXE
Corbeille de fruits		X
Savon	X	X
Bouquet de bienvenue		X
Bloc de papier à lettre	X	X
Bande cirage chaussures	X	X
Champagne		X
Boîte de chocolats		X
Pancarte : « Ne pas déranger »	X	X
Bain moussant	X	X
Shampooing	X	X
Nécessaire à couture		X
Parfum		X
Dépliants touristiques	X	X

8 - (5 pts)

	VRAI	FAUX
Quand le client téléphone, c'est le concierge qui prend la réservation		X
C'est la caissier qui complète les fiches de kardex		X
Quand une agence de voyages fait une réservation, l'hôtel lui restitue une commission	X	
C'est la gouvernante qui planifie le travail des femmes de chambres	X	
Pour M. HANS (Allemand), nouveau client, le réceptionniste doit faire une fiche de police	X	
Une demi pension correspond à deux repas et un petit déjeuner		X
Les prix des chambres doivent obligatoirement être affichés à la réception	X	
Le liftier porte les valises des clients dans les chambres		X
L'original de la fiche de police doit être remis aux services de police	X	
Le groom fait parti du personnel des étages		X

ACADÉMIE DE LILLE

CORRIGÉ

Année : 1999

Spécialité : HÉBERGEMENT

ÉPREUVE : Technologie Professionnelle

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 99-254

Temps maximum alloué :

Coefficient :

5/6

**Corrigé Technologie Professionnelle - Dominante Restaurant (30 points)**

**1 - (10 pts)**

- a) Le floc est fait : avec de l'armagnac et du moût de raisin
- b) La bière est à base de : eau, orge, houblon
- c) Le Martini est : un vermouth
- d) Un Fancy drink : se prend à tout moment
- e) La Téquila est à base de : agave

**2 - Cinq crus du Beaujolais (10 pts)**

Régnié                      Morgon  
 Brouilly                  Chenas                      Chiroubles

**3 - (10 pts)**

<b>PLAT</b>	<b>RÉGION</b>	<b>PLAT</b>	<b>RÉGION</b>
Baekehoff	<i>Alsace</i>	Beurre Blanc	<i>Pays Nantais</i>
Bouillabaisse	<i>Provence</i>	Jésus	<i>Lyonnais</i>
Cassoulet	<i>Sud Ouest</i>	Waterzoi	<i>Nord</i>
Melon de Cavaillon	<i>Vallée du Rhône</i>	Biscuit de Reims	<i>Champagne</i>
Tartiflette	<i>Savoie</i>	Escargots	<i>Bourgogne</i>

# FICHE DE NOTATION

N° du candidat **C.A.P.**

--	--	--	--	--	--	--	--

EP 2

Postes de notation	Notes
<b><u>Technologie Professionnelle</u></b>	
Technologie Hébergement	$\frac{\dots / 80}{2} = \dots / 40$
Technologie Restaurant	$\frac{\dots / 30 \times 4}{15} = \dots / 8$
<b>TOTAL</b>	<b>..... / 48</b>
<b><u>Sciences Appliquées</u></b>	
Question I	..... / 20
Question II	..... / 10
Présentation et Orthographe	..... / 2
<b>TOTAL</b>	<b>..... / 32</b>

Émargement des correcteurs

N ..... / ...80.....

Note à transmettre pour le **C.A.P.**

$\frac{N}{4} = \dots / 20$  .....  
en points entiers

ACADÉMIE DE LILLE		Année 1999	
Spécialité : <b>HOTELLERIE RESTAURATION</b> <u>Dominante</u> : <b>HEBERGEMENT</b>			
Épreuve : EP 2		Coefficient : 4	<div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"><b>C.A.P.</b></div> FN
N° du sujet : <b>99 - 254</b>	Temps maximum alloué : 2 h		