

**CAP : HÉBERGEMENT** .....

Éventuellement option : .....

Épreuve / Sous-épreuve : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE.....

Centre d'écrit : .....

Nom et Prénoms : .....

*(en majuscules, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)*

Date et lieu de naissance : .....

DANS CE CADRE

Réservé à l'anonymat

Le candidat doit  
inscrire ci-contre  
son numéro de table

NE RIEN ÉCRIRE

Griffe du correcteur

**CAP. : HÉBERGEMENT** .....

Éventuellement option : .....

Composition de : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE.....

99-254 Folio I/10

*Technologie Professionnelle - Dominante Hébergement*  
(80 points)

**I - (10 pts)**

a) Donnez la définition du terme « DAY USE » : (3 pts)

.....

b) Répondez par oui ou par non en mettant une croix dans les cases : (7 pts)

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

*Ne rien écrire*

*dans la partie barrée*

**99-254 Folio 2/10**

2 - Donnez la signification des sigles suivants : **(10 points)**

➤ T.O. : .....

➤ T.F. : .....

➤ I.F. : .....

➤ B&B : .....

➤ DBL : .....

➤ SGL : .....

➤ DP : .....

➤ V.I.P. : .....

➤ HS : .....

➤ P.O.J. : .....

*Ne rien écrire*

*dans la partie barrée*

**99-254 Folio 3/10**

**3 - (15 pts)**

Le 2 Mars, Monsieur DUPONT fait une réservation à Virginie, réceptionniste à l'Hôtel Azur.

*« Bonjour, je suis Maurice DUPONT,*

*Je voudrais réserver une chambre single pour les nuits du 26 et 27 mars. J'arriverai sans doute vers 21h00 le 26.*

*En tant que membre du personnel IBM, je bénéficie d'une réduction de 15 % sur la chambre et le petit déjeuner.*

*Habituellement, j'ai chez vous la chambre 305 à 580,00 francs. Est-il possible d'avoir cette même chambre car elle est particulièrement calme et me convient. Je logerai chez vous en demi-pension et comme d'habitude vous mettrez le journal « Le Monde » dans ma chambre tous les matins à 8h00.*

*La facture intégrale sera à envoyer à ma société dont voici l'adresse :*

**IBM  
17, Avenue du Champs d'Or  
51100 REIMS  
Tel : 03.30.10.12.30  
Fax : 03.30.12.10.47**

*Je vous adresse un fax de confirmation ce jour.*

*Je vous remercie. Au revoir. »*

*Ne rien écrire*

*dans la partie barrée*

**99-254 Folio 4/10**

**a) Remplissez la fiche de réservation (10 pts)**



Arrivée le : ..... à : .....

Départ le : .....

Nom du client : .....

Prénom : .....

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 : ..... Motif :  VRP  
 Société / Entreprise  
Nom :

.....

Agence de voyage  
Nom :

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

Adresse +  Client : .....

Tél / Fax  Société / Entreprise : .....

Agence de voyages : .....

Confirmation arrivée le ..... par  Courrier  Fax  Telex

Observations, souhaits particuliers du client :

.....  
.....

Date : .....

Nom de l'Agent de Réservation : .....

**CAP : HÉBERGEMENT** .....

Éventuellement option : .....

Épreuve / Sous-épreuve : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE.....

Centre d'écrit : .....

Nom et Prénoms : .....

*(en majuscules, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)*

Date et lieu de naissance : .....

DANS CE CADRE

Réservé à l'anonymat

Le candidat doit inscrire ci-contre son numéro de table

NE RIEN ÉCRIRE

Griffe du correcteur

**CAP. : HÉBERGEMENT** .....

Éventuellement option : .....

Composition de : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE.....

**99-254 Folio 5/10**

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>Observations particulières, consignes (paiement, réduction, autres)</b> |          |                                      |         |  |
|  |          |                                      |         |  |

*Ne rien écrire*

*dans la partie barrée*

**99-254 Folio 6/10**

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

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

5 - **(15 pts)**

Nous sommes le 03/10.

A son départ, Monsieur VANHOL, chambre 510, vous communique son n° de passeport : 73 RB 51 7492 et vous règle sa facture en Florins. Il donne à Frédéric, caissier 250 florins.

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

| TAUX DE CHANGE             |           |
|----------------------------|-----------|
| 1 Dollar (US).....         | 5,83 FF   |
| 100 Francs (Belges) .....  | 15,63 FF  |
| 100 Lires (Ital.) .....    | 3,12 FF   |
| 100 Florins.....           | 285,00 FF |
| 100 Francs (suisses) ..... | 401,00 FF |
| 1 Dollar (Canada) .....    | 3,91 FF   |

| <b>BORDEREAU DE CHANGE</b>                |                                  |         |      |       |
|---|----------------------------------|---------|------|-------|
| Date : .....                              | DEVISES                          | MONTANT | TAUX | TOTAL |
| Nom : .....                               |                                  |         |      |       |
| N° de passeport : .....                   |                                  |         |      |       |
| .....                                     |                                  |         |      |       |
| N° de chambre : .....                     |                                  |         |      |       |
| Signature du client : .....               |                                  |         |      |       |
|   | <b>TOTAL DÉFINITIF EN F.F. :</b> |         |      |       |
| Opération de change effectuée par : ..... |                                  |         |      |       |

*Ne rien écrire*

*dans la partie barrée*

**99-254 Folio 7/10**

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

➤

➤

➤

➤

➤

6 - Complétez les cases en indiquant les termes qui correspondent aux définitions **(10 pts)**  
**Main courante - Arrhes - Débours - Commission - Réduction - Pension**  
**Balance carrée - Voucher - Dépôt - Forfait**

|  |  |
|--|--|
| Achat extérieur effectué par l'hôtelier pour le client                             |  |
| Confirmation de réservation émise par une agence de voyages                        |  |
| La somme des chiffres d'affaires par service égale au chiffre d'affaire journalier |  |
| Somme versée par le client pour confirmer une réservation                          |  |
| Forfait comprenant : chambre + petit déjeuner + deux repas                         |  |
| Document comptable et journalier tenu par l'hôtelier                               |  |
| Remise accordée sur une note d'hôtel   |  |
| Ensemble de prestations décidées à l'avance avec le client                         |  |
| Rémunération d'un agent de voyages   |  |
| Sommes versée par le client à l'agence de voyages                                  |  |

*Ne rien écrire*

*dans la partie barrée*

**99-254 Folio 8/10**

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

a) Dans la première colonne, les différents produits d'accueil normalement présents dans les chambres des hôtels 3 étoiles.

b) Dans la deuxième colonne, les différents produits d'accueil normalement présents dans les chambres des hôtels 4 étoiles luxe.

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

8 - Répondez par VRAI ou par FAUX, en mettant une croix dans la case : **(5 pts)**

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



**CAP : HÉBERGEMENT** .....

Éventuellement option : .....

Épreuve / Sous-épreuve : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE.....

Centre d'écrit : .....

Nom et Prénoms : .....

*(en majuscules, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)*

Date et lieu de naissance : .....

DANS CE CADRE

Réservé à l'anonymat

Le candidat doit  
inscrire ci-contre  
son numéro de table

NE RIEN ÉCRIRE

Griffe du correcteur

**CAP. : HÉBERGEMENT** .....

Éventuellement option : .....

Composition de : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE.....

99-254 Folio 9/10

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

I - Cochez la bonne affirmation (10 pts)

- a) Le floc est fait :  avec du cognac et du moût de raisin  
 avec de l'armagnac et du moût de raisin  
 avec du cidre et du calvados
- b) La bière est à base de :  eau, orge, houblon  
 alcool, sucre, maïs  
 eau, gaz carbonique, orge
- c) Le Martini est :  une mistelle  
 un V.D.L.  
 un vermouth
- d) Un Fancy drink :  se prend avant le repas  
 se prend à tout moment  
 se prend après le repas
- e) La Téquila est à base de :  betterave  
 agave  
 céréale

*Ne rien écrire*

*dans la partie barrée*

**99-254 Folio 10/10**

2 - Cochez cinq crus du Beaujolais qui figurent dans cette liste (10 pts)

- |                                     |                                  |  |                                   |
|-------------------------------------|----------------------------------|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Régnié     | <input type="checkbox"/> Morgon  | <input type="checkbox"/> Nuits Saint Georges | <input type="checkbox"/> Pommard  |
| <input type="checkbox"/> Gigondas   | <input type="checkbox"/> Lustrac | <input type="checkbox"/> Lirac               | <input type="checkbox"/> Brouilly |
| <input type="checkbox"/> Palette    | <input type="checkbox"/> Chinon  | <input type="checkbox"/> Chénas              | <input type="checkbox"/> Cramant  |
| <input type="checkbox"/> Chiroubles | <input type="checkbox"/> Fixin   | <input type="checkbox"/> Mercurey            | <input type="checkbox"/> Rully    |

3 - Donnez à chaque plat sa région d'origine (10 pts)

**Provence - Champagne - Bourgogne - Sud Ouest - Alsace - Savoie  
Nord - Lyonnais - Vallée du Rhône - Pays Nantais**

| <b>PLAT</b>        | <b>RÉGION</b> | <b>PLAT</b>      | <b>RÉGION</b> |
|--------------------|---------------|------------------|---------------|
| Baekehoff          |               | Beurre Blanc     |               |
| Bouillabaisse      |               | Jésus            |               |
| Cassoulet          |               | Waterzoï         |               |
| Melon de Cavaillon |               | Biscuit de Reims |               |
| Tartiflette        |               | Escargots        |               |