

SERVICE ACCUEIL

② Gestion administration courante : 4 points

Vous êtes en poste à *L'HÔTEL des LYS* à Poitiers le mercredi 19 juin, service du matin.

⇒ Présentons *L'HÔTEL des LYS* :

- Hôtel 3 étoiles, de 28 chambres,
- un restaurant,
- une salle de réunion capacité 50 personnes.

⇒ Les tarifs de l'hôtel :

- Chambre 2L BWC = 468,00 Francs
- Chambre GL BWC = 498,00 Francs
- Lit supplémentaire = 60,00 Francs
- Petit déjeuner complet = 46,00 Francs
- Petit déjeuner simple = 16,00 Francs

Salle de réunion :

- ½ journée = 198,00 Francs
- journée = 565,00 Francs

Restaurant :

- Menu = 68,00 Francs - 89,00 Francs - 109,00 Francs
- Supplément boissons pour banquets = 22,00 Francs
- Carte des vins

<i>ACADÉMIE DE POITIERS</i>		<i>Session Juin 1999</i>	
Examen	BEP ⇒ Hôtellerie Restauration - option Hébergement C.A.P. ⇒ Hébergement	Coef. BEP : 8 Coef. CAP : 12	Durée : 4 H 00
Épreuve	Pratique professionnelle A - Service d'accueil : ② Gestion administrative courante		Feuille 1/8

1^{ère} QUESTION

Le 19 au matin, Monsieur PANTIN se présente à la réception et vous demande de rester si possible une nuit de plus. Or, Monsieur POULIGUEN ne peut être placé ailleurs qu'à la chambre 12 (V.I.P.)

a) Consultez le planning (*annexe 1*).
Que faites-vous ?

b) Complétez le planning.

c) Vous avez à disposition le document *annexe 2*. Complétez-le.

d) A qui le diffusez-vous ?

2^{ème} QUESTION

A l'aide du planning d'occupation par quinzaine (*annexe 1*), préparez le planning d'occupation journalière du 19 juin (*annexe 3*).

3^{ème} QUESTION

La responsable du groupe ATLANTIS en départ ce jour, se présente à la réception. Ils sont arrivés la veille.

a) Faites la facture du groupe (*annexe 4*) selon les données suivantes :

- 18 personnes
- 7 chambres GL dont une pour le chauffeur et une pour la responsable,
- 3 chambres 2L
- Dîners au restaurant Menu à 89,00 Francs et supplément boissons,
- 18 petits déjeuners buffet spécial prix négocié 36,00 Francs

Conditions générales :

Gratuité de nuitée pour le chauffeur.

Commission de 8 %.

Facture à envoyer à ATLANTIS VOYAGES
158, Boulevard de la Manche
TROUVILLE

b) Que faites-vous après édition de cette facture ?

4^{ème} QUESTION

Monsieur JOHNSON vous a réglé en Travellers. Quelle est la procédure d'encaissement du Travellers ?

5^{ème} QUESTION

a) Définissez :

→ le taux d'occupation :

→ l'indice de fréquentation :

Voici quelques données :

	<i>18 juin</i>	<i>Mois de juin</i>
Chambres louées	18	383
Nombre de clients logés	31	594

Nombre de clients logeables : 60 personnes par nuitée

b) Calculez le taux d'occupation et l'indice de fréquentation du 18 juin :

c) Calculez le taux d'occupation et l'indice de fréquentation mensuels du mois de juin :

HOTEL DES LYS
PLANNING PREVISIONNEL DU 15 JUIN AU 30 JUIN

N° de chambre	Confort	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	GLB			<< ROYER >>														
2	GLB	<< NEXER >>				<< PEIBERA >>												
3	GLB				<S BULL >>													
4	GLB				<S BULL >>													
5	GLB				<S BULL >>													
6	2LB		<< JOHNSON >>															
7	2LB	<< CARRE >>																
8	2LB		<< CRETE >>															
9	2LB							<< GRANGE >>										
10	GLB				<ATL><< BOKA >>													
11	GLB	<<< FORESTIER >>			<<ATL><TROI >>													
12	GLB			<< PANTIN >>			<<< POUILLIEN >>											
14	GLB				<ATL><< PURREY >>													
15	2LB	<< GUERARD >>			<ATL>													
16	2LB	<< SLOP >>			<ATL>													
17	2LB				<ATL>													
18	2LB				<< POINT >>													
19	2LB																	
20	GLB		<< ELBAZIS >>	<ATL><< PDNS >>														
21	GLB		<< >>	<ATL><CALRE >>														
22	GLB	<< BAILEY >>			<ATL><< PELOTON >>													
23	GLB				<ATL><< LÉCONTE >>													
24	GLB	<< GOULAY >>					<< CONTI >>											
25	2LB			<< RIVES >>														
26	2LB		<< SULEAU >>															
27	2LB																	
28	2LB																	
29	2LB																	

ATL = ATLANTIS

Bulletin de délogement

Delogement effectué le				
Numéro de chambre		Nom du client	Tarif	
Actuel	Nouveau		Actuel	Nouveau

Diffusion dans les services:

Restaurant <input type="checkbox"/>	Caisse <input type="checkbox"/>	Nom du Réceptionniste:
Concierge <input type="checkbox"/>	Standard <input type="checkbox"/>	
Gouvernante <input type="checkbox"/>	Service des étages <input type="checkbox"/>	

HOTEL DES LYS
PLANNING D'OCCUPATION JOURNALIERE DU

N° de CH	Confort	NOM CLIENT	Date d'arrivée	Date de départ	OBSERVATIONS
1	GL B				
2	GL B				
3	GL B				
4	GL B				
5	GL B				
6	2L B				
7	2L B				
8	2L B				
9	2L B				
10	GL B				
11	GL B				
12	GL B				
14	GL B				
15	2L B				
16	2L B				
17	2L B				
18	2L B				
19	2L B				
20	GL B				
21	GL B				
22	GL B				
23	GL B				
24	GL B				
25	GL B				
26	GL B				
27	GL B				
28	GL B				
29	GL B				
30	GL B				
31	GL B				
32	GL B				
33	GL B				
34	GL B				
35	GL B				
36	GL B				
37	GL B				
38	GL B				
39	GL B				
40	GL B				
41	GL B				
42	GL B				
43	GL B				
44	GL B				
45	GL B				
46	GL B				
47	GL B				
48	GL B				
49	GL B				
50	GL B				
51	GL B				
52	GL B				
53	GL B				
54	GL B				
55	GL B				
56	GL B				
57	GL B				
58	GL B				
59	GL B				
60	GL B				
61	GL B				
62	GL B				
63	GL B				
64	GL B				
65	GL B				
66	GL B				
67	GL B				
68	GL B				
69	GL B				
70	GL B				
71	GL B				
72	GL B				
73	GL B				
74	GL B				
75	GL B				
76	GL B				
77	GL B				
78	GL B				
79	GL B				
80	GL B				
81	GL B				
82	GL B				
83	GL B				
84	GL B				
85	GL B				
86	GL B				
87	GL B				
88	GL B				
89	GL B				
90	GL B				
91	GL B				
92	GL B				
93	GL B				
94	GL B				
95	GL B				
96	GL B				
97	GL B				
98	GL B				
99	GL B				
100	GL B				

FACTURE

HOTEL _____.

NOM: _____.

Chambre N° _____.

DATES							
Hôtel: HEBERGEMENT PETIT DEJEUNER SUPPLEMENTS P.DEJ. MINIBARS LOCATIONS DIVERS DIVERS Restaurant: DEJEUNER DINER ALCOOLS VINS BOISSONS CHAUDES DIVERS							
TOTAL JOURNALIER REPORT DE LA VEILLE TOTAL GENERAL A REPORTER							
GRATUITES COMMISSION REDUCTION							
NET A PAYER							

SERVICE DES ETAGES

5 points

A l'aide du matériel, des produits d'entretien et du linge mis à votre disposition, vous devez :

- Faire la chambre à blanc sans vous occuper des sanitaires,
- Expliquer au jury vos réflexes et la procédure à suivre pour tous les problèmes se posant à vous.

<i>ACADÉMIE DE POITIERS</i>		<i>Session Juin 1999</i>	
Examen	BEP ⇒ Hôtellerie Restauration - option Hébergement C.A.P. ⇒ Hébergement	Coef. BEP : Coef. CAP :	Durée : 0 H 30
Épreuve	Pratique professionnelle B - Service des étages		Feuille 1/1

NOTE AU JURY

Dans la chambre :

- la poubelle doit être pleine,
- un plateau petit déjeuner doit être à débarrasser,
- un vêtement a été oublié par le client dans la commode. Ce client étant parti, le candidat doit présenter la procédure à effectuer et remplir les documents correspondants.
- les produits d'accueil doivent être mis à disposition du candidat sur le chariot d'étage.



ACADÉMIE DE POITIERS		Session Juin 1999	
Examen	BEP ⇒ Hôtellerie Restauration - option Hébergement C.A.P. ⇒ Hébergement	Coef. BEP : Coef. CAP :	Durée : 0 H 30
Épreuve	Pratique professionnelle B - Service des étages		Feuille 1/1

NOTE AU JURY

Dans la chambre :

- la poubelle doit être pleine,
- un plateau petit déjeuner doit être à débarrasser,
- un vêtement a été oublié par le client dans la commode. Ce client étant parti, le candidat doit présenter la procédure à effectuer et remplir les documents correspondants.
- les produits d'accueil doivent être mis à disposition du candidat sur le chariot d'étage.



<i>ACADÉMIE DE POITIERS</i>		<i>Session Juin 1999</i>	
Examen	BEP ⇒ Hôtellerie Restauration - option Hébergement C.A.P. ⇒ Hébergement	Coef. BEP : Coef. CAP :	Durée : 0 H 30
Épreuve	Pratique professionnelle B - Service des étages		Feuille 1/1

SERVICE DE LINGERIE

5 points



1°) Effectuer le repassage et le pliage d'une serviette de table et d'un drap de bain.
Utilisez l'outil à votre disposition selon votre choix.

2°) Evaluer le besoin en linge nécessaire pour un étage de 8 chambres en date d'aujourd'hui:

- 3 chambres à grand lit,
- 5 chambres à lits jumeaux.

Utilisez le document suivant.

Date: _____

	SORTIE	UTILISES
Drap Grand Lit		
Drap Petit Lit		
Taies d'oreillers		
Serviettes de toilette		
Serviettes de bain		
Draps de bain		
Tapis de bain		

Signature:

ACADÉMIE DE POITIERS		Session Juin 1999	
Examen	BEP ⇒ Hôtellerie Restauration - option Hébergement C.A.P. ⇒ Hébergement	Coef. BEP : Coef. CAP :	Durée : 0 H 30
Épreuve	Pratique professionnelle C - Service de lingerie		Feuille 1/1

2°)

Date: x Juin 1999

	SORTIE	UTILISES
Drap Grand Lit	6	
Drap Petit Lit	10	
Taies d'oreillers	16	
Serviettes de toilette	16	
Serviettes de bain	16	
Draps de bain	16	
Tapis de bain	8	

Signature:



ACADEMIE de POITIERS

Session juin 1999

CORRIGE

Examen : B E P Hôtellerie /Restauration option Hébergement
C A P Hébergement

Coef. :

Durée : 0H30

Epreuve : Pratique Professionnelle
C - Service de lingerie

Feuille : 1 / 1

SERVICE DE RESTAURATION

4 points

Vous devez servir le petit déjeuner du client de la chambre 108 dont la fiche de commande suit :

Fiche en **annexe 1**.

Effectuez :

- la préparation,
- le service,
- le débarrassage,
- le rangement du matériel et du local.



ACADÉMIE DE POITIERS		Session Juin 1999	
Examen	BEP ⇔ Hôtellerie Restauration - option Hébergement C.A.P. ⇔ Hébergement	Coef. BEP : Coef. CAP :	Durée : 0 H 30
Épreuve	Pratique professionnelle D - Service restauration		Feuille 1/2

HÔTEL DES LYS

Veillez suspendre cette fiche avant 6 heures du matin
pour faciliter la préparation de votre petit déjeuner.

DATE : 12/06

Nbre de personnes : 1

NOM : BUZET

N° de chambre : 108

A SERVIR ENTRE :

- | | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|--|
| <input type="radio"/> 6.00 - 6.30 | <input type="radio"/> 6.30 - 7.00 | <input type="radio"/> 7.00 - 7.30 |
| <input type="radio"/> 7.30 - 7.45 | <input type="radio"/> 7.45 - 8.00 | <input type="radio"/> 8.00 - 8.15 |
| <input type="radio"/> 8.15 - 8.30 | <input type="radio"/> 8.30 - 8.45 | <input checked="" type="radio"/> 8.45 - 9.00 |
| <input type="radio"/> 9.00 - 9.15 | <input type="radio"/> 9.15 - 9.30 | <input type="radio"/> 9.30 - 10.00 |
| <input type="radio"/> 10.00 - 10.30 | | <input type="radio"/> 10.30 - 11.00 |

 PETIT DEJEUNER SIMPLE

(boisson chaude seulement)

 PETIT DEJEUNER COMPLET

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> jus d'orange | <input type="radio"/> jus de tomate |
| <input type="radio"/> jus de pamplemousse | <input type="radio"/> jus de raisin |

VIENNOISERIES :

- | | |
|---|------------------------------------|
| <input type="radio"/> Petit pain Viennois | <input type="radio"/> Croissant |
| <input type="radio"/> Pain au chocolat | <input type="radio"/> Pain brioché |
| <input type="radio"/> Toast | |

CONFITURES :

- | | |
|---|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Fraise | <input type="radio"/> Fruits rouges |
| <input type="radio"/> Marmelade d'oranges | <input type="radio"/> Miel |
| <input type="radio"/> Prune | <input type="radio"/> Abricot |

BOISSONS CHAUDES :

- | | | |
|--|----------------------------------|------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Café | <input type="radio"/> avec lait | |
| | <input type="radio"/> avec crème | |
| <input type="radio"/> Décaféiné | <input type="radio"/> avec lait | <input type="radio"/> citron |
| <input type="radio"/> Thé | <input type="radio"/> chocolat | |
| <input type="radio"/> Lait chaud | | |

SUPPLEMENTS :

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Œufs durs | <input type="radio"/> Œufs brouillés |
| <input type="radio"/> Œufs bacon | <input type="radio"/> Œufs bacon |
| <input type="radio"/> Jambon cru | <input type="radio"/> Jambon blanc |
| <input type="radio"/> Fromage | <input type="radio"/> Fromage blanc |
| <input checked="" type="checkbox"/> Céréales | <input type="radio"/> Salade de fruits frais |

SIGNATURE :
