

1/ Réalisez la fiche de réservation

Fiche de RESERVATION	
<i>NOM : BERTIN</i>	<i>Arrivée : le 16/06</i>
<i>Adresse : rue de Rennes PARIS</i>	<i>Départ : le 18/06</i>
<i>N° de tél. :</i>	<i>Heure d'arrivée tardive.</i>
<i>Type de #</i>	
<i>Nombre de pax : 1</i>	
	<i>Date : le 16/06</i>
	<i>Réceptionniste :</i>

3 pts

2/ Vous placez sur le planning journalier (voir page 3/4) tous les clients qui ont réservé pour ce jour.

2 pts

3/ a) Calcul : 17×100

$$\frac{\quad}{30} = 5466\%$$

1 pt

b) Quel est l'intérêt d'effectuer le calcul de ce T.O. ?

1 pt

- *Gestion de l'hôtel*
- *Recherche éventuelle de clients...*

4/ Etablissez la note de M. et Mme HAMEL qui sont arrivés le 14 avril.

5 pts

MOIS DE AVRIL 1999	N° de la chambre : 210		
	1er jour	2ème jour	3ème jour
Pension complète			
1/2 pension ou soirée étape			
Chambre	340	340	
Petit-déjeuner	70	70	
Bar	14		
Cave	100	77	
Restaurant	170	150	
Téléphone / Fax / garage	25	50	
TOTAL DU JOUR	719	687	
Report de la veille	-	719	
TOTAL GENERAL (500 F d'arrhes)		1406	906 F

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 5 heures	Page 1/4	EPI-Pratique professionnelle
CORRIGE		HOTELLERIE - RESTAURATION HEBERGEMENT

5/ M. et Mme HAMEL désirent payer par chèque bancaire.
Que devez-vous vérifier au moment du paiement ?

3 pts

- le montant correspond à la facture
- la somme en chiffres correspond à la somme en lettres
- la signature
- demander une pièce d'identité.

2/ PREPARATION DES TACHES COMMERCIALES (30 min)

4/ Elle souhaite vous payer en EURO. Faites l'encaissement (1 Euro = 5,60 F)

5 pts

HOTEL ***				
Lu Lagune				
Chambre n° : 208 Client : RAVOUS			Date : 16/06	
Dates	Qté	Prestations	P.U.	P.T.
15/04	1	Repas	95	95
	1/2	Sylvaner	37	37
	1/2	Bordeaux	35	35
	1	Chambre	310	310
	1	Petit-déjeuner	18	18
			Total T.T.C.	495
Facture n°				
			Total à payer	495

HOTEL ***

La Lagune

Date : 16 avril

PLANNING D'OCCUPATION JOURNALIERE

N° de chambre	Confort	Nbre de pers.	NOMS	N° de chambre	Confort	Nbre de pers.	NOMS	N° de chambre	Confort	Nbre de pers.	NOMS
101	OBD wc			201	O B wc			301	O B WC	↑	
102	O B WC	2	JOUVIN	202	= BD WC	2	VIÉU	302	O CT		
103	= BD WC			203	= B WC			303	O B WC		GROUPE
104	= B WC	2	SIMON	204	O B WC	2	RIGAUD	304	↓ O BD		LATONÉ
105	= BD WC			205	2 0 5 ↓ OBD wc	2	DAVID	305	↑ O BD		
106	↓ - BD WC	1	ROGUEZ	206	↓ OBD WC	2	DAVID	306	- B WC		
107	↑ O B WC	2	ROGUEZ	207	↑ = BDwc	4	DAVID	307	= CT	↓	
108	= BD WC			208	= B WC			308	= B WC		
109	↓ =B WC			209	- B WC	1	BERTIN	309	= BD WC		
110	↑ O B WC			210	O BD WC			310	= BD WC		

3/ LE SERVICE DES ETAGES (40 min)

1/ Complétez le tableau ci-dessous 6 pts

	Revêtements	Types de produits
Sol de la salle de bain	<i>carrelage</i>	<i>détergent</i>
Lavabo	<i>faïence</i>	<i>abrasif</i>
W.C.	<i>faïence</i>	<i>détartrant</i>
Sol de la chambre	<i>moquette</i>	<i>nettoyant moquette</i>
Mobilier	aggloméré	<i>agglutinant</i>
Vitres	<i>vitres</i>	<i>dégraissant</i>

2/ Quels produits d'accueil offrirez-vous au client : 4 pts

- Dans un hôtel 2 * ? *savonnette 15 g étui carton, gel douche 9 ml*
- Dans un hôtel 3 * ? *savonnette 30 g étuiplastique, gel douche 20 ml, shampoing bande lustrante.*

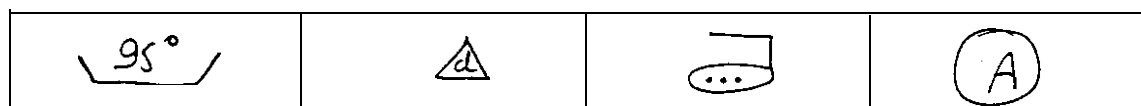
4/ LE SERVICE DE LINGERIE (20 min)

Articles	Composantes	Température
Drap	<i>coton</i>	<i>H P</i>
Couverture	<i>courtelle</i>	<i>B T°</i>
Tapis de bain	<i>éponge</i>	<i>H P</i>
Torchon	<i>lin</i>	<i>H P</i>

2 pts

1 pt

31 Vous devez laver un torchon. Quel code d'entretien trouverez-vous ?
Expliquez les symboles : 2 pts



5/ RESTAURATION (30 min)

3/ Quels éléments manquent sur la commande ci-dessous ?
N° de la chambre, nombre de personnes, nom, heure, signature 5 pts