

RESTAURATION : 4 points**S U J E T N ° 1**

Il est 10 heures.

Le service des petits déjeuners est terminé.

Le buffet a été débarrassé.

La réception vous avertit que Monsieur DUCHENE, appartement 806 (client V.I.P) souhaiterait avoir un thé citron complet servi dans sa chambre.



Vous préparez le plateau correspondant au souhait du client.

Vous établissez le bon correspondant.

Vous montez le plateau en chambre.

GROUPEMENT « EST »	SESSION 2000	S U J E T	TIRAGES
B.E.P. : Hôtellerie-Restauration - Dominante : Hébergement – C.A.P. : Hébergement		Code(s) :	
EPREUVE : E.P.1 Pratique Professionnelle – Restauration	Durée : 30 minutes	Coef. : 8	Page 1/1

RESTAURATION : 4 points**S U J E T N ° 2**

1. Vous faites la préparation des plateaux " petits déjeuners " pour le lendemain.

Disposez sur un plateau le matériel nécessaire à la commande suivante :

- CHAMBRE 22 : - 1 thé citron complet
- 1 café au lait complet

2. A l'heure convenue pour le service du petit déjeuner, vous complétez le plateau précédent et assurez son service en chambre.

3. Assurez le débarrassage du plateau précédemment servi.

4. Faites le bon pour la facturation.

GROUPEMENT « EST »	SESSION 2000	S U J E T	TIRAGES
B.E.P. : Hôtellerie-Restauration - Dominante : Hébergement – C.A.P. : Hébergement		Code(s) :	
EPREUVE : E.P.1 Pratique Professionnelle – Restauration	Durée : 30 minutes	Coef. : 8	Page 1/1

RESTAURATION : 4 points

S U J E T N ° 3

Quatre personnes se présentent pour le service du petit-déjeuner.

Ce ne sont pas des clients de l'hôtel et vous n'avez pas de table "dressée".



Vous faites la mise en place.

Vous installez les clients.

Vous prenez les commandes et établissez le bon.

GROUPEMENT « EST »	SESSION 2000	SUJET	TIRAGES
B.E.P. : Hôtellerie-Restauration - Dominante : Hébergement – C.A.P. : Hébergement		Code(s) :	
EPREUVE : E.P.1 Pratique Professionnelle – Restauration	Durée 30 minutes	Coef. : 8	Page 1/1

RESTAURATION : 4 points

S U J E T N ° 4

Le buffet des petits déjeuners est dressé.

Vous proposez aux clients qui se présentent de les aider.....

Ils sont accompagnés d'un bébé.....



Vous les guidez dans leur choix...

Vous les installez à une table.....

GROUPEMENT « EST »	SESSION 2000	S U J E T	TIRAGES
B.E.P. : Hôtellerie-Restauration - Dominante : Hébergement – C.A.P. : Hébergement		Code(s) :	
EPREUVE : E.P.1 Pratique Professionnelle – Restauration	Durée 30 minutes	Coef. : 8	Page 1/1

RELATIONS COMMERCIALES
S U J E T N ° 1

Un couple de personnes se présentent à la réception.

Il est 18 heures 30.

**Monsieur JEAN, client habitué, se présente pendant
que vous êtes en conversation avec vos clients.**

Il est inscrit parmi les clients devant arriver ce soir.

Il a la chambre 312.

Vous devez satisfaire les demandes des clients,

et dans la mesure du possible,

vendre les services de l'hôtel,

le restaurant par exemple.....

GROUPEMENT « EST »	SESSION 2000	SUJET	TIRAGES
B.E.P. : Hôtellerie-Restaurant - Dominante : Hébergement – C.A.P. : Hébergement		Code(s) :	
EPREUVE : E.P.1 Pratique Professionnelle – Relations Commerciales	Durée 45 minutes	Coef. :	Page 1/1

RELATIONS COMMERCIALES

S U J E T N ° 2

**Un client se présente à la réception,
pour réserver une chambre.....**

**Une agence de voyages téléphone
pour des renseignements.**

**Un client en départ voudrait
connaître un itinéraire.**

GROUPEMENT « EST »	SESSION 2000	S U J E T	TIRAGES
B.E.P. : Hôtellerie-Restauration - Dominante : Hébergement – C.A.P. : Hébergement		Code(s) :	
EPREUVE : E.P.1 Pratique Professionnelle – Relations Commerciales	Durée 45 minutes	Coef. :	Page 1/1

RELATIONS COMMERCIALES

SUJET N° 3

**Un client imprévu se présente
à la réception.
Vous l'accueillez.**

**Vous recevez un appel téléphonique
simultanément.**

**Madame Lenoir vous demande
un renseignement
(Cliente habituée, chambre 30).**

GROUPEMENT « EST »	SESSION 2000	SUJET	TIRAGES
B.E.P. : Hôtellerie-Restaurant - Dominante : Hébergement – C.A.P. : Hébergement		Code(s) :	
EPREUVE : E.P.1 Pratique Professionnelle – Relations Commerciales	Durée 45 minutes	Coef. :	Page 1/1

RELATIONS COMMERCIALES

S U J E T N ° 4

**Monsieur et Madame BLANC se présentent
à la réception.**

**Ils ont réservé une chambre à grand lit
pour 2 nuits.**

Vous recevez un appel téléphonique.

**Madame FLEURY, chambre 15,
se présente à la réception....**

GROUPEMENT « EST »	SESSION 2000	SUJET	TIRAGES
B.E.P. : Hôtellerie-Restauration - Dominante : Hébergement – C.A.P. : Hébergement		Code(s) :	
EPREUVE : E.P.1 Pratique Professionnelle – Relations Commerciales	Durée 45 minutes	Coef. :	Page 1/1

BEP/CAP HOTELLERIE-RESTAURATION OPTION HEBERGEMENT

GRILLE D'ÉVALUATION

SITUATION CRITÈRES		ÉVALUATION	CANDIDAT N°				CANDIDAT N°			
			TRÈS BIEN	BIEN	TRÈS INSUF.	NUL	TRÈS BIEN	BIEN	TRÈS INSUF.	NUL
RELATIONS COMMERCIALES	PRÉSENTATION (Tenue, attitude, propreté)									
	COMPORTEMENT Amabilité, politesse, disponibilité, aisance									
	COMMUNICATION Élocution, correction du langage									
	TECHNICITÉ									
	EFFICACITÉ									
GESTION ADMINISTRATIVE	CHOIX ET UTILISATION DES DOCUMENTS									
	MÉTHODE									
	NETTETÉ - RIGUEUR dans le travail présenté									
	EXACTITUDE des réponses									
SERVICE DES ÉTAGES	PRÉSENTATION (Tenue, attitude, propreté)									
	CHOIX ET UTILISATION des produits et matériels									
	ORGANISATION) LOGIQUE (des tâches CHRONOLOGIE)									
	TECHNICITÉ									
	NETTETÉ - RIGUEUR dans les résultats									
SERVICE LINGERIE	CHOIX ET UTILISATION DU LINGE (identification, échange, rangement)									
	PARTICIPATION à l'entretien du linge									
RESTAURATION	PRÉSENTATION ET COMPORTEMENT									
	MISE EN PLACE									
	COMMANDE et/ou APPROVISIONNEMENT									
	TECHNICITÉ ET EFFICACITÉ									
TOTAL SELON LES RÉUSSITES										
		X	3	2	1	0	3	2	1	0
TOTAL DES POINTS										

RÉSULTATS

/60

: 3

/20

/60

: 3

/20

LÉGENDE : TRÈS BIEN : Maîtrise supérieure aux exigences
BIEN : Maîtrise conforme aux exigences
TRÈS INSUF. : Maîtrise très insuffisante
NUL : Aucune maîtrise