

### PARTIE 1 : CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES PROFESSIONNELLES D'HÉBERGEMENT

### QUESTION Nº 1 - LES PRODUITS D'ACCUEIL - LE LINGE À L'HÔTEL (20 points).

a) A l'appréciation du jury :

<u>3 points</u> - Pour la gamme standard. Exemples : dans les chambres ; papier à lettres, enveloppes, stylo, pochette de couture (cousette), dans les chambres fumeurs cendrier et pochette d'allumettes, éventuellement nécessaire d'entretien des chaussures, notices explicatives des différents appareils, cartes des prestations offertes comme room service, bar, restaurant, etc.

<u>3 points</u> - Pour la gamme V.I.P. Exemples : dans les chambres, corbeille de fruits, boites d'assortiments de biscuits, chocolats, cigares, parfum, etc.

b) 4 points - À l'appréciation du jury de V.I.P.

Définition :personne très importante pour l'hôtelier

c) • Exemple 1 : Une personnalité de la ville, du domaine politique ou des arts et spectacle.

• Exemple 2 : Un très bon client de l'hôtel qui vient régulièrement et qui laisse un bon chiffre d'affaires.

• Exemple 3 : Le Directeur du groupe ou de la chaîne.

d) 8 points : tableau relatif à l'entretien du linge :

	LES DIFFÉRENTES PIÈC	CES DE LINGE
LE LINGE PLAT  4 points	J'énumère les pièces utilisées aux étages Les draps, les taies Les couvre-lits, les alèses.	J'énumère le matériel nécessaire à son repassage  Table à repasser et fer à repasser  calandre
LES ÉPONGES  4 points	J'énumère les pièces utilisées aux étages  Les peignoirs, draps de bains, serviettes de toilette, gants, etc.	J'énumère le matériel nécessaire à son repassage  les éponges ne se repassent pas, il faut les faire sécher dans des sèche-linge.

GROUPEMENT EST	Session 2002		CORRIGÉ Folio 1/9	Tirages
BEP/CAP HOTELLERIE RESTAURATION	l dominante HÉI	BERGEMENT	Code	-
Épreuve : EP2 <u>Partie</u> Technologie Profe	BEP : Durée		2 H 30 - Coef. 6	-
-product - 1 2 <u>rando</u> recimologie Proje	SSIOIIIIEIIE	CAP : Durée 2	2 H 00 - Coef. 4	

2 points - À l'appréciation du jury. Qualités physiques ou morales d'une femme de chambre:

Exemple:

être propre, avoir une tenue impeccable car elle croise souvent les

clients dans les étages

Être honnête, ne pas se laisser tenter par les effets des clients souvent très coûteux. Être rapide, quel que soit la classification de l'hôtel, il y a un temps limite pour faire une chambre à blanc.

Etc

#### QUESTION N° 2 - LA FACTURATION (5 points).

#### ANNEXE 1 A RENDRE AVEC LA COPIE

#### QUESTION N° 3 - LE PLANNING PRÉVISIONNEL (3 points) LE PLANNING JOURNALIER (12 points)..

Planning journalier du 2 juillet 2002. Toutes les chambres sont occupées, il faut distinguer les chambres des clients en arrivée et des clients en recouche. Oter 1 point par erreur.

#### ANNEXE n° 2 À RENDRE AVEC LA COPIE

#### ANNEXE n° 3 À RENDRE AVEC LA COPIE

#### QUESTION N° 4 - LES RÉSULTATS (6 points).

Donnez les formules pour calculer les statistiques suivantes :

- Taux d'occupation :
- Indice de fréquentation :

#### QUESTION N° 5 - LE VOCABULAIRE HÔTELIER (9points)

Vous donnez la signification des mots anglais en français et des mots français en anglais dans le tableau ci-dessous :

Vocabulaire anglais à traduire en français	Vocabulaire français à traduire en anglais		
Front office : services situés devant ? en relation directe avec la clientèle ex. la réception	Chambre à 2 Lits jumeaux : TWIN		
Night auditor : réceptionniste de nuit	Liste d'attente : WAITING LIST		
Voucher : bon d'agence	Réservation en sur nombre : OVERBOOKING		
Bed and Breakfast : chambre et petit déjeuner	Non venue d'un client qui a réservé / NO SHOW		
Single : chambre à 1 lit d'une personne			

BEP/CAP HOTELLERIE – RESTAURATION Dominante HÉBERGEMENT Session 2002

Épreuve : EP2 – partie Technologie professionnelle

Code:

Tirages:

CORRIGÉ Folio 2/9

## ANNEXE N° 1 À RENDRE AVEC LA COPIE

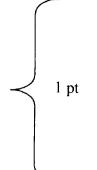
HÔTEL RESTAURANT DU CENTRE D'EXAMEN

N° de la chambre :106

N° de la facture :

Date d'arrivée : 06/06/02 Date de départ :10/06/02 NOM DU CLIENT

Monsieur VOGEL



DATE	DESCRIPTIF DES PRESTATIONS	MONTANT	CUMUL	
08/06/02	chambre garage	61,30 € 06,10 €	67,40 € —	— <b>→</b> 1 pt
09/06/02	petit déjeuner servi en chambre chambre garage	08,37 € 61,30 € 06,10 €	75,77€ —	—— <b>&gt;</b> 1 pt
10/06/02	petit déjeuner au buffet mini bar	10,67 € 8,37 €	18,97 € —	—— <b>→</b> 1 pt
		NET A PAYER	162,14 €	— <b>→</b> 1 pt

BEP/CAP HOTELLERIE – RESTAURATION Dominante HÉBERGEMENT Session 2002

Épreuve : EP2 – partie Technologie professionnelle

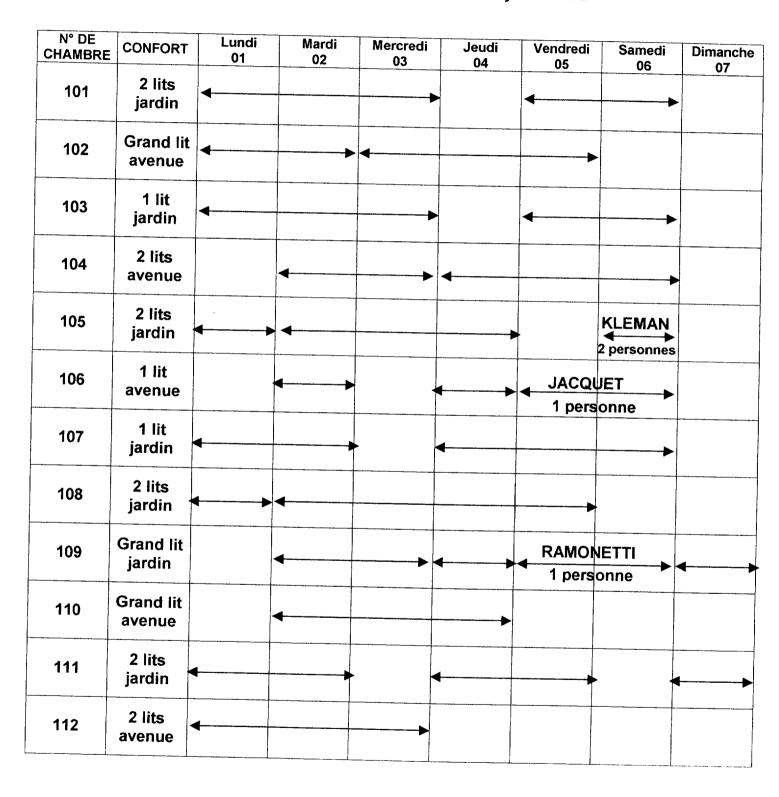
Code: Tirages:

CORRIGÉ Folio 3/9

#### ANNEXE N° 2

# HÔTEL RESTAURANT DU CENTRE D'EXAMEN

# Extrait du planning prévisionnel du mois de juillet 2002



BEP/CAP HOTELLERIE – RESTAURATION Dominante HÉBERGEMENT Session 2002 Épreuve : EP2 – partie Technologie professionnelle

Code: Tirages: **CORRIGÉ Folio 4/9** 

### ANNEXE N° 3 A RENDRE AVEC LA COPIE

# HÔTEL RESTAURANT DU CENTRE D'EXAMEN

#### PLANNING JOURNALIER DU 2 JUILLET 2002

N° DE CHAMBRE	CONFORT	NOM DES CLIENTS	NOMBRE DE PERSONNE	PRIX	DATE DE DÉPART
101	2 lits jardin	POTIER (R)	2	68,60 €	04/07
102	Grand lit avenue	BIANCHI (R)	1	61,60 €	03/07
103	1 lit jardin	SIMMONNET (R)	1	61,60 €	04/07
104	2 lits avenue	VIEN <u>A</u>	2	68,60 €	04/07
105	2 lits jardin	KAZIER <u>A</u>	2	68,60 €	05/07
106	1 lit avenue	SURE <u>A</u>	1	61,60 €	03/07
107	1 lit jardin	MAUROY (R)	1	61,60 €	03/07
108	2 lits jardin	JARDINET <u>A</u>	2	68,60 €	06/07
109	Grand lit jardin	BOCAUX <u>A</u>	1	61,60 €	04/07
110	Grand lit avenue	LHOTE <u>A</u>	2	68,60 €	05/07
111	2 lits jardin	CLASS (R)	2	68,60 €	03/07
112	2 lits avenue	BOUCHEZ (R)	2	68,60 €	04/07

TARIFS:

chambre occupée par une personne

61,30 €

Chambre occupée par deux personnes

68,60 €

BEP/CAP HOTELLERIE – RESTAURATION Dominante HÉBERGEMENT Session 2002

Épreuve : EP2 – partie Technologie professionnelle

Code:

Tirages:

**CORRIGÉ Folio 5/9**