

CORRIGÉ

PARTIE 1 : CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES PROFESSIONNELLES D'HÉBERGEMENT

QUESTION N° 1 - LES PRODUITS D'ACCUEIL - LE LINGE À L'HÔTEL (20 points).

a) A l'appréciation du jury :

3 points - 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.

3 points - Pour la gamme V.I.P. Exemples : dans les chambres, corbeille de fruits, boîtes 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 PIÈCES 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 dominante HÉBERGEMENT		Code	
Épreuve : EP2 <u>Partie</u> Technologie Professionnelle		BEP : Durée 2 H 30 - Coef. 6 CAP : Durée 2 H 00 - Coef. 4	

e) **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	

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

1 pt

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

ANNEXE N° 2

HÔTEL RESTAURANT DU CENTRE D'EXAMEN

Extrait du planning prévisionnel du mois de juillet 2002

N° DE CHAMBRE	CONFORT	Lundi 01	Mardi 02	Mercredi 03	Jeudi 04	Vendredi 05	Samedi 06	Dimanche 07
101	2 lits jardin	←→	←→	←→		←→	←→	
102	Grand lit avenue	←→	←→	←→	←→	←→		
103	1 lit jardin	←→	←→	←→		←→	←→	
104	2 lits avenue		←→	←→	←→	←→	←→	
105	2 lits jardin	←→	←→	←→	←→		KLEMAN ←→ 2 personnes	
106	1 lit avenue		←→		←→	←→	JACQUET ←→ 1 personne	
107	1 lit jardin	←→	←→		←→	←→	←→	
108	2 lits jardin	←→	←→	←→	←→	←→		
109	Grand lit jardin		←→	←→	←→	←→	RAMONETTI ←→ 1 personne	←→
110	Grand lit avenue		←→	←→	←→			
111	2 lits jardin	←→	←→		←→	←→		←→
112	2 lits avenue	←→	←→	←→				

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 €