

DANS CE CADRE

Académie :

Session :

Examen :

Série :

Spécialité/option :

Repère de l'épreuve :

Épreuve/sous épreuve :

NOM :

(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)

Prénoms :

N° du candidat

Né(e) le :

(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)

NE RIEN ÉCRIRE

Appréciation du correcteur

Note :

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

CAP Services Hôteliers

EP1- B : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (épreuve écrite)

Ce sujet comporte 6 pages, numérotées de 1 à 6.
Vérifier que l'exemplaire qui vous a été remis est complet.

| Barème | |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------|
| ▪ 1 ^{ère} Partie : Technologie professionnelle | / 16 points |
| ▪ 2 ^{ème} Partie : Sciences appliquées | / 12 points |
| ▪ 3 ^{ème} Partie : Gestion - Économie - Législation | / 12 points |
| TOTAL | / 40 points |

sujets

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|-----------------|
| CAP SERVICES HÔTELIERS | Code : | Session 2010 | SUJET 1 |
| ÉPREUVE : EP1-B Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite) | Durée : 30 mn | Coefficient : 8 | Page 1/6 |

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Récemment embauché(e) au service des étages de l'hôtel « Le Parc », établissement indépendant classé 3 étoiles, vous avez en charge l'entretien des chambres et des locaux communs. Selon les besoins du jour, vous êtes également amené(e) à intervenir en lingerie ainsi qu'au room-service.

1^{ère} Partie : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

1. Nommer les termes professionnels suivants :

| | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Chambre munie d'une porte qui permet d'accéder d'une chambre à l'autre sans sortir de la chambre. |
| | Ensemble locatif hôtelier composé d'une chambre et d'un salon (ou d'un bureau) attenant. |
| | Chambre de deux personnes équipée de deux lits d'une personne. |
| | Chambre équipée d'un lit d'une personne. |
| | Mobilier qui permet de poser les bagages ou accessoires de voyage. |

2. Citer deux produits d'accueil déposés :

a) en chambre :

-
-

b) dans la salle de bains





-
-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3. Indiquer le responsable des tâches définies ci-dessous.

| TÂCHES | RESPONSABLE |
|------------------------------------|-------------|
| Contrôle des chambres des étages | |
| Nettoyage des chambres | |
| Entretien du linge de l'hôtel | |
| Employé qui transporte les valises | |
| Responsable du personnel d'étages | |

4. Un client vous confie un vêtement pour qu'il soit nettoyé. Sur l'étiquette apparaissent les symboles représentés ci-dessous. Indiquer la signification de chacun de ces symboles.

| SYMBOLES | SIGNIFICATION |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |

5. Citer deux affichages obligatoires liés à la sécurité dans les chambres d'un hôtel.

-
-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2^{ème} Partie : SCIENCES APPLIQUÉES

1. Les chaînes hôtelières utilisent fréquemment des revêtements textiles.

L'aspect esthétique de la moquette, ses décors et son confort attirent, mais la moquette a d'autres propriétés. Elle est un excellent isolant phonique et thermique. Elle se pose aisément sur tout support mais exige un entretien régulier et minutieux. En effet, en raison de sa nature fibreuse et de son épaisseur, elle absorbe facilement les poussières, les taches et autres salissures.

1.1. Indiquer, d'après le document ci-dessus et vos connaissances, deux qualités et deux inconvénients des moquettes.

| QUALITÉS | INCONVÉNIENTS |
|----------|---------------|
| - | - |
| | |
| - | - |
| | |

1.2 Citer deux autres éléments d'ambiance participant au confort des clients.

-
-

2. Pour détacher la moquette d'une chambre de l'hôtel « Le Parc », vous utilisez un produit présenté en aérosol.

2.1. Indiquer deux avantages des aérosols.

-
-

2.2. Indiquer une précaution relative au stockage des aérosols.

-
-

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2.3. Indiquer deux précautions relatives à l'utilisation des aérosols.

-
-

2.4. Indiquer une précaution relative à l'élimination des aérosols vides.

-
-

3. La moquette est un milieu favorable aux microorganismes.

3.1. Indiquer, par une croix, si les propositions suivantes correspondent à des conditions de vie favorables ou défavorables pour les microorganismes.

| Propositions | Favorables | Défavorables |
|----------------------------------|------------|--------------|
| - pH acide | | |
| - présence d'eau | | |
| - températures inférieures à 0°C | | |
| - températures entre 20 et 40°C | | |

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3^{ème} Partie : GESTION ÉCONOMIE LÉGISLATION

Le responsable vous demande de vérifier la note d'hôtel ci-dessous :

| Hôtel Le Parc *** 8 Rue du Pont 89000 AUXERRE R.C.S Auxerre B 456 523 632 | | Tél 03 56 24 12 23 | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------|----------------|
| Chambre n°8 Nom : Monsieur HENRI Arrivée : 29/09/2009 Départ : 30/09/2009 | | Date : 30/09/2009 Nombre de nuits : 1 | |
| Libellé | Prix unitaire | Quantité | Total |
| Chambre 1 personne avec bain | 56.00 | 1 | 56.00 |
| Petit déjeuner | 7.00 | 1 | 7.00 |
| Taxe de séjour | 0.60 | 1 | 0.60 |
| Total TTC | | | 63.60 € |
| Dont TVA : 3.28 € | | Paiement : par carte bancaire | |
| Base Hors Taxe | Taux de TVA | Montant TVA | |
| 59.72 | 5.5 % | 3.28 | |
| 0.60 | 0 % | 0.00 | |

1 - Quel est le nom du client ?
.....

2 - Quel est le montant du règlement exigible ?
.....

3 - Par quel moyen le client a-t-il réglé sa note ?
.....

4 - Citez deux autres moyens de règlement.
.....

5 - Quel est le taux de TVA appliqué :

- sur la chambre et le petit déjeuner ?

- sur la taxe de séjour ?

6 - Justifier le montant du calcul de la TVA à 5.5 %.
.....
.....

7 - Que signifie la mention TTC ?
.....

CAP Services Hôteliers

EP1- B : Entretien des unités d'hébergement et service du linge
(épreuve écrite)

| Barème | |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|
| ▪ 1 ^{ère} Partie : Technologie professionnelle | / 16 points |
| ▪ 2 ^{ème} Partie : Sciences appliquées | / 12 points |
| ▪ 3 ^{ème} Partie : Gestion - Économie - Législation | / 12 points |
| TOTAL | / 40 points |

corrigés

| | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|-------------|------------------|
| | | Session 2010 | | |
| Examen et spécialité | | | | |
| CAP SERVICES HÔTELIERS | | | | |
| Intitulé de l'épreuve | | | | |
| EP1 B : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite) | | | | |
| Type | Date et heure | Durée | Coefficient | N° de page/total |
| CORRIGÉ 1 | | 30 mn | 8 | 1/6 |

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Récemment embauché(e) au service des étages de l'hôtel « Le Parc », établissement indépendant classé 3 étoiles, vous avez en charge l'entretien des chambres et des locaux communs.

Selon les besoins du jour, vous êtes également amené(e) à intervenir en lingerie ainsi qu'au room-service.

1^{ère} Partie : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

1. Nommer les termes professionnels suivants : / 5 points

| | |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CHAMBRES COMMUNICANTES | Chambre munie d'une porte qui permet d'accéder d'une chambre à l'autre sans sortir de la chambre |
| SUITE | Ensemble locatif hôtelier composé d'une chambre et d'un salon (ou d'un bureau) attenant. |
| CHAMBRE TWIN | Chambre de deux personnes équipée de deux lits d'une personne. |
| CHAMBRE SINGLE | Chambre équipée d'un lit d'une personne. |
| PORTE BAGAGES | Mobilier qui permet de poser les bagages ou accessoires de voyage. |

2. Citer deux produits d'accueil déposés : / 2 points

(0.5 point par bonne réponse)

- a) en chambre :

Programme télévision, papier à lettres, enveloppes, stylo...

Chocolat, bouquet de fleurs, journaux ...

- b) dans la salle de bains

Gel douche, savonnette, bonnet de douche, eau de toilette...

Peignoir de bain ...

CAP SERVICES HÔTELIERS

EP1 B : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)

2/6





3. Indiquer le responsable des tâches définies ci-dessous.

/ 5 points

| TÂCHES | RESPONSABLE |
|------------------------------------|-------------------|
| Contrôle des chambres des étages | Gouvernante |
| Nettoyage des chambres | Femmes de chambre |
| Entretien du linge de l'hôtel | Lingère |
| Employé qui transporte les valises | Bagagiste |
| Responsable du personnel d'étages | Gouvernante |

4. Un client vous confie un vêtement pour qu'il soit nettoyé. Sur l'étiquette apparaissent les symboles représentés ci-dessous. Indiquer la signification de chacun de ces symboles.

/ 2 points

| SYMBOLES | SIGNIFICATION |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|  | Lavage (température maximale : 40° C°) |
|  | Traitement à l'eau de javel interdit |
|  | Repassage à température moyenne conseillé |
|  | Possibilité de nettoyage à sec |

5. Citer deux affichages obligatoires liés à la sécurité dans les chambres d'un hôtel.

/ 2 points

- Le plan d'évacuation
- Les consignes de sécurité

CAP SERVICES HÔTELIERS

EP1 B : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)

3/6

1. Les chaînes hôtelières utilisent fréquemment des revêtements textiles.

L'aspect esthétique de la moquette, ses décors et son confort attirent, mais la moquette a d'autres propriétés. Elle est un excellent isolant phonique et thermique. Elle se pose aisément sur tout support mais exige un entretien régulier et minutieux. En effet, en raison de sa nature fibreuse et de son épaisseur, elle absorbe facilement les poussières, les taches et autres salissures.

1.1. Indiquer, d'après le document ci-dessus et vos connaissances, deux qualités et deux inconvénients des moquettes.

(2 points)

| QUALITÉS | INCONVÉNIENTS |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>4x0,5</p> <ul style="list-style-type: none"> - confort - esthétique - bon isolant thermique - bon isolant phonique | <ul style="list-style-type: none"> - doit être entretenue régulièrement et minutieusement - retient les poussières - allergies .. |

Citer deux autres éléments d'ambiance participant au confort des clients.

(2 points)

- Insonorisation des pièces
- Espace
- Qualité des revêtements (sols et murs)
- Confort thermique
- Éclairage...
- organisation des locaux

2. Pour détacher la moquette d'une chambre de l'hôtel « Le Parc », vous utilisez un produit présenté en aérosol.

2.1. Indiquer deux avantages des aérosols.

(2 points)

- Bonne conservation du produit
- Hygiène du produit, car il est à l'abri de toute contamination microbienne
- Facilité d'utilisation
- Finesse de la pulvérisation / économie .
- ...

CAP SERVICES HÔTELIERS

EP1 B : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)

4/6

2.2. Indiquer une précaution relative au stockage des aérosols.

- stocker dans un local réservé aux produits d'entretien. (1 point)
- Stocker les aérosols loin des sources de chaleur.
- Stocker dans des endroits aérés.
- Ranger hors de portée des enfants.
- ...

2.3. Indiquer deux précautions relatives à l'utilisation des aérosols.

(2 points)

- Lire et respecter le mode d'emploi.
- Ne pas pulvériser près ou sur une source de chaleur.
- Pendant l'utilisation, ne pas produire de flamme (ne pas fumer).
- Ne pas inhaler le contenu des aérosols.
- Bien ventiler après usage et action.
- N'utiliser que pour l'usage prévu.
- ...

(2x0,5)

2.4. Indiquer une précaution relative à l'élimination des aérosols vides.

(1 point)

- Une fois vide, jeter l'emballage dans une poubelle ou dans le bac de collecte sélective.
- Ne pas percer.
- Ne pas mettre au feu.
- ...

3. La moquette est un milieu favorable aux microorganismes.

3.1. Indiquer, par une croix, si les propositions suivantes correspondent à des conditions de vie favorables ou défavorables pour les microorganismes.

(2 points)

| Propositions | Favorables | Défavorables |
|----------------------------------|------------|--------------|
| - pH acide | | x |
| - présence d'eau | x | |
| - températures inférieures à 0°C | | x |
| - températures entre 20 et 40°C | x | |

(4x0,5)

CAP SERVICES HÔTELIERS

EP1 B : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)

5/6

3^{ème} Partie : GESTION ÉCONOMIE LÉGISLATION

Le responsable vous demande de vérifier la note d'hôtel ci-dessous :

| Hôtel Le Parc *** | | | Tél 03 56 24 12 23 |
|---------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------|--------------------|
| 8 Rue du Pont 89000 AUXERRE R.C.S Auxerre B 456 523 632 | | | |
| Chambre n°8 | | Date : 30/09/2009 | |
| Nom : Monsieur HENRI | | Nombre de nuits : 1 | |
| Arrivée : 29/09/2009 | | | |
| Départ : 30/09/2009 | | | |
| Libellé | Prix unitaire | Quantité | Total |
| Chambre 1 personne avec bain | 56.00 | 1 | 56.00 |
| Petit déjeuner | 7.00 | 1 | 7.00 |
| Taxe de séjour | 0.60 | 1 | 0.60 |
| | | Total TTC | 63.60 € |
| Dont TVA : 3.28 € | | Paiement : par carte bancaire | |
| Base Hors Taxe | Taux de TVA | Montant TVA | |
| 59.72 | 5.5 % | 3.28 | |
| 0.60 | 0 % | 0.00 | |

1 - Quel est le nom du client ?

Monsieur Henri 1 point

2 - Quel est le montant du règlement exigible ?

63.60 €..... 1 point

3 - Par quel moyen le client a-t-il réglé sa note ?

Par carte bancaire 1 point

4 - Citez deux autres moyens de paiement.

Chèque bancaire, Espèces 2 points

5 - Quel est le taux de TVA appliqué :

- sur la chambre et le petit déjeuner ? 5.5 % 2 points

- sur la taxe de séjour ? 0 % 2 points

6 - Justifier le montant du calcul de la TVA à 5.5 %.

$59.72 \times 5.5 / 100 = 3.28 \text{ €}$ 2 points

7 - Que signifie la mention TTC ?

Toutes Taxes Comprises 1 point

CAP SERVICES HÔTELIERS

EP1 B : Entretien des unités d'hébergement et service du linge (partie écrite)

6/6