

CAP Services Hôteliers

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

Barème	
▪ Partie Technologie professionnelle / 16 points
▪ Partie Sciences appliquées / 12 points
▪ Partie Gestion - Économie - Législation / 12 points
TOTAL / 40 points

corrigés

		Session 2011		
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 9		30 mn	8	1/8

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Après l'obtention de votre examen vous avez été recruté(e) au service des étages de l'hôtel « Le Régent » 4 étoiles. Vous êtes en charge de l'entretien des chambres et des locaux communs.

Présentation de l'hôtel « Le Régent »

Établissement homologué 4* situé en bordure du lac Léman : 40 appartements

Restauration traditionnelle

Personnel d'étages et employés de restauration

Piscine intérieure

Parcours de golf, sentiers pédestres et pistes cyclables

1^{ère} partie : TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE

1- Le personnel du hall

(3 points)

Utiliser les mots suivants pour compléter le texte ci-dessous :

*Concierge – bagagiste – portier
chef de réception – réceptionniste de nuit – chasseur*

Dans les grands hôtels, le portier accueille le client en lui ouvrant les portes.

Le chef de réception organise le travail à la réception de l'hôtel.

Quand le client s'est fait connaître, le concierge lui remet la clé.

Le bagagiste achemine ses valises dans sa chambre.

Durant le séjour du client, le chasseur va faire des petites courses pour le client (exemple : achat de fleurs, timbres...).

Le réceptionniste de nuit accueille les clients en arrivée tardive et assure les départs matinaux. Il clôture les caisses le soir.

CAP SERVICES HÔTELIERS

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

2/8

2- Le vocabulaire professionnel

(2 points)

Rappeler la définition des termes professionnels suivants.

Suite	<i>Appartement avec chambre et salon</i>
Chambre double	<i>Chambre pour deux personnes</i>

3- Les documents internes

(3 points)

Aujourd'hui Alice votre collègue femme de chambre nettoie la chambre 104 à blanc. Le flexible de la douche fuit. Remplir le bon de réparation correspondant.

Demande de réparation N° 1	Demande de réparation N° 1 <i>À remplir par le service demandeur et à adresser au service entretien.</i>		Accusé de fin des travaux N° 1 <i>À remplir par le service entretien et à retourner au service demandeur.</i>
Local : <i>chambre 104 (0,5 point)</i>	Service demandeur : étages (0,5 point)		Service demandeur :
Description des travaux : <i>Le flexible de la douche fuit.</i> <i>(0,5 point)</i>	Local : chambre 104 (0,25 point)		Durée d'exécution :
Date : <i>date de l'examen</i> <i>(0,25 point)</i>	Description des travaux : <i>Le flexible de la douche fuit.</i> <i>(0,5 point)</i>		Terminé le à
	Ne rien écrire dans cette case	Nom du demandeur : <i>Alice</i>	Observations :
	Réparé le :	<i>(0,25 point)</i>
	Durée d'exécution :	Date : <i>date de</i>
	Date :	<i>l'examen</i> <i>(0,25 point)</i>	Date :
			Le chef du service entretien :

CAP SERVICES HÔTELIERS

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

3/8

4- Les produits du mini-bar

(6 points)

Voici le tableau de rangement d'un mini-bar dans une suite. Placer quatre boissons alcoolisées ou non, une denrée salée et une denrée sucrée.

MINI-BAR	
<u>Boissons alcoolisées ou non :</u> <i>Whisky, gin, vodka, bière ...</i> <i>Jus de fruits, sodas, eaux gazeuses, eaux plates ...</i>	
<u>Denrée salée :</u> <i>Sachet de cacahuètes, de chips, de mélanges salés ...</i>	<u>Denrée sucrée :</u> <i>Chocolat, brioche, cake individuel ...</i>

5- Le linge des étages

(2 points)

Les textiles utilisés pour le linge de l'hôtel sont relativement variés. Ranger les textiles suivants dans leur famille :

COTON – POLYESTER – ACRYLIQUE – SOIE

Matière naturelle		Matière artificielle ou synthétique
<i>Végétale</i>	<i>Animale</i>	
<i>Coton</i>	<i>Soie</i>	<i>Polyester</i> <i>Acrylique</i>

CAP SERVICES HÔTELIERS

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

4/8

1. Pour l'entretien des chambres, vous disposez de différents produits.





1.1. Indiquer le mode d'action de chaque type de produit cité dans le tableau ci-dessous.
(2 points)

PRODUIT	ACTION
Détergent	Nettoyer les surfaces, en particulier les surfaces grasses, grâce à leur pouvoir émulsionnant.
Détergent-désinfectant	Nettoyer et assainir (désinfecter) les surfaces.
Abrasif	Éliminer les salissures adhérentes par usure.
Détartrant	Dissoudre les résidus calcaires.

1.2. Les produits d'entretien portent des pictogrammes.

Indiquer la signification des pictogrammes ci-dessous et relier chacun d'eux aux conseils de sécurité donnés qui lui correspondent.

(4 points)

Pictogrammes	Significations	Conseils de sécurité
	Produit « Corrosif »	Produit à utiliser avec de grandes précautions et avec les moyens de protection mentionnés.
	Produit « Dangereux pour l'environnement »	Éviter tout contact direct avec la peau et les yeux. Utiliser des gants et rincer en cas de projection.
	Produit « Irritant »	Éviter de jeter ce produit n'importe où. Se débarrasser des emballages vides uniquement dans les endroits prévus à cet effet.
	Produit « Très toxique »	

1.3. Indiquer trois autres précautions à respecter lors de l'emploi de ces produits.

(3 points)

- Lire soigneusement l'étiquette.
- Ne pas mélanger les produits, ne pas utiliser plusieurs produits à la fois.
- Ouvrir les flacons avec précaution.
- Éviter de respirer directement le produit.
- Respecter les dosages.
- Respecter les conseils de rinçage du fabricant.
- Aérer les pièces.

CAP SERVICES HÔTELIERS

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

6/8

1.4. Indiquer la conduite à tenir en cas de projection dans les yeux.

(1 point)

- Rincer à l'eau courante tiède au moins dix minutes.
- Consulter d'urgence un ophtalmologue.

2. Dans une chambre d'hôtel, les éléments qui contribuent au confort des clients sont multiples.

Nommer différents facteurs d'ambiance, en vous aidant des illustrations données.

(2 points)

Illustrations	Facteurs d'ambiance
Les équipements de la chambre (fauteuil confortable, table de travail, table de chevet, penderie, ...) permettent au client de se sentir chez lui.	Le mobilier
Le client apprécie d'être isolé des bruits des autres chambres et des parties communes.	Le confort acoustique
Le client apprécie de pouvoir régler, hiver comme été, la température de sa chambre à sa convenance.	Le confort thermique
Les sources lumineuses qui équipent la chambre doivent permettre les différentes activités du client : travailler, se détendre, se préparer, ...	L'éclairage

CAP SERVICES HÔTELIERS

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

7/8

Document 1

Vous travaillez dans cette résidence hôtelière (40 appartements) et vous disposez des renseignements suivants pour la journée du 1^{er} mai 2011:

- 2 appartements étaient inoccupés ;
- le forfait pension était de 152 € par personne ;
- le forfait ½ pension était de 128 € par personne ;
- 30 appartements étaient en pension complète occupés par 2 personnes.
- 8 appartements étaient en ½ pension et étaient tous occupés par 2 personnes.

1- Calculer le chiffre d'affaires pour la journée du 1^{er} mai 2011.

7 points

	Tarif	Nombre de clients	Montant
Forfait pension complète	152 € 1 point	60 1 point	9120 € 1 point
Forfait ½ pension	128 € 1 point	16 1 point	2048 € 1 point
CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL d'une journée			11168 € 1 point

2- Donner la définition du chiffre d'affaires.

2 points

- Montant des ventes réalisées

3- Compléter le tableau suivant à partir des renseignements donnés ci-dessus.

3 points

Nombre d'appartements au total	40 appartements	<i>1 point</i>
Nombre d'appartements inoccupés	2 appartements	<i>1 point</i>
Nombre d'appartements occupés par les clients	38 appartements (40-2)	<i>1 point</i>

CAP SERVICES HÔTELIERS

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

8/8